

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	ix

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Perusahaan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir .....	1
1.1.2 Visi dan Misi .....	1
1.1.3 Logo Perusahaan .....	2
1.1.4 Filosofi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir .....	2
1.1.5 Struktur Organisasi .....	3
1.2 Latar Belakang .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	6

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.2 Manajemen Jasa .....	8
2.2.1 Karakteristik Jasa .....	9
2.3 Bauran Pemasaran Jasa .....	10
2.4 Unsur-unsur Bauran Pemasaran Jasa .....	10

2.5 Teori Kualitas Pelayanan .....	12
2.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	13
2.6 Teori Kepuasan Pelanggan.....	13
2.6.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	14
2.7 Penelitian Terdahulu .....	15
2.8 Kerangka Konseptual (Pemikiran).....	16
2.9 Perumusan Hipotesis .....	17
2.10 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	17

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Operasional Variabel .....	18
3.3 Tahapan Penelitian .....	22
3.4 Populasi dan Sampel .....	23
3.4.1 Populasi .....	23
3.4.2 Sampel .....	23
3.4.3 Metode Sampling .....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6 Teknik Validitas dan Reliabilitas .....	27
3.6.1 Uji Validitas .....	27
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.7 Teknik Analisis Data .....	31
3.7.1 Analisa Statistik Deskriptif .....	31
3.8 Skala Pengukuran.....	32
3.9 Uji Asumsi Klasik .....	33
3.9.1 Uji Normalitas .....	33
3.10 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	34
3.11 Pengujian Hipotesis.....	34
3.11.1 Koefisien Determinasi .....	35

## **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	36
4.1.1 Berdasarkan Identitas Jenis Kelamin Responden .....	36
4.1.2 Berdasarkan Identitas Usia Responden.....	37
4.1.3 Berdasarkan Identitas Pekerjaan Responden.....	37
4.1.4 Berdasarkan Identitas Penghasilan/Pendapatan Perbulan.....	38
4.1.5 Berdasarkan Identitas Frekuensi Penggunaan Jasa Kurir JNE.....	39
4.2 Analisis Deskriptif .....	40
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	40
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	47
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.3.1 Uji Normalitas.....	51
4.4 Uji Regresi Linier Sederhana .....	52
4.5 Uji Hipotesis .....	53
4.5.1 Koefisien Determinasi (Uji R Square) .....	55

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	56
5.2 Saran.....	56
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	56
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	57

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>61</b>
-----------------------	-----------

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Logo JNE.....	2
GAMBAR 1.2 Struktur Organisasi.....	3
GAMBAR 2.1 Kerangka Konseptual .....	16
GAMBAR 3.1 Tahapan Penelitian .....	22
GAMBAR 3.2 Macam Macam Sampling .....	25
GAMBAR 3.3 Kriteria Interpretasi Nilai .....	32
GAMBAR 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
GAMBAR 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	37
GAMBAR 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
GAMBAR 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	38
GAMBAR 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa .....	39
GAMBAR 4.7 Normal P-Plot .....	52

## DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Top Brand Award 2015.....	4
TABEL 1.2 Top Brand Award 2016.....	4
TABEL 3.1 Oprasional Variabel .....	19
TABEL 3.2 Hasil Uji Validitas .....	27
TABEL 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	30
TABEL 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....	30
TABEL 3.5 Kategori Interpretasi Skor .....	32
TABEL 3.6 Skala Likert .....	33
TABEL 4.1 Variabel Kualitas Pelayanan Indikator <i>Tangible</i> (Berwujud).....	40
TABEL 4.2 Variabel Kualitas Pelayanan Indikator <i>Emphaty</i> (Empati).....	42
TABEL 4.3 Variabel Kualitas Pelayanan Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	43
TABEL 4.4 Variabel Kualitas Pelayanan Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan).....	44
TABEL 4.5 Variabel Kualitas Pelayanan Indikator <i>Assurance</i> (Asuransi).....	46
TABEL 4.6 Variabel Kepuasan Pelanggan Indikator Menggunakan jasa itu kembali.....	47
TABEL 4.7 Variabel Kepuasan Pelanggan Indikator Merekomendasikan Jasa .....	48
TABEL 4.8 Variabel Kepuasan Pelanggan Indikator Pelanggan tidak pernah mengeluh ....	49
TABEL 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	51
TABEL 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	53
TABEL 4.11 Hasil Uji t .....	54
TABEL 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	55