

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Umum Perusahaan .....	1
1.1.2 Visi & Misi Perusahaan .....	2
1.1.3 Logo Perusahaan.....	2
1.2 Latar Belakang .....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Kegunaan Penelitian.....	12
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	12
1.5.2 Kegunaan Praktis .....	12
1.6 Sistematika Penelitian .....	13
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA .....	14
2.1 Rangkuman Teori .....	14
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	14
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	15
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4 Pengertian Loyalitas .....	18
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	18
2.1.6 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	20

2.1.7 Tahap Pertumbuhan Loyalitas Pelanggan.....	21
2.1.8 Dimensi Loyalitas Pelanggan .....	22
2.1.9 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran .....	39
2.4 Hipotesis Penelitian.....	40
2.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	40
BAB III .....	41
METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Jenis Penelitian .....	41
3.2 Variabel Penelitian .....	41
3.3 Operasional Variabel.....	42
3.4 Skala Pengukuran .....	44
3.5 Tahapan Penelitian .....	45
3.6 Populasi dan Sampel .....	46
3.6.1 Populasi.....	46
3.6.2 Sampel .....	46
3.7 Sumber Data dan Teknik Pengambilan Data .....	48
3.7.1 Sumber Data .....	48
3.7.2 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	49
3.8.1 Uji Validitas.....	49
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	52
3.9 Teknik Analisis Data .....	53
3.9.1 Analisis Deskriptif .....	53
3.9.2 Methods Successive Interval (MSI).....	55
3.9.3 Uji Normalitas.....	56
3.9.4 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	56
3.9.5 Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	57
3.9.6 Koefisien Determinasi .....	58
BAB IV .....	60
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	60
4.1 Pengumpulan Data .....	60

4.2 Karakteristik Responden .....	60
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	61
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	62
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	63
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Sudah Berapa Kali Menggunakan JNE.....	64
4.3 Hasil Penelitian.....	65
4.3.1 Analisis Deskriptif .....	66
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	76
4.3.4 Uji Heteroskedastisitas.....	79
4.3.5 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	80
4.3.6 Uji Hipotesis (Uji-t) .....	81
4.3.7 Koefisien Determinasi .....	82
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
4.4.1 Variabel Kualitas Pelayanan.....	83
4.4.2 Variabel Loyalitas Pelanggan .....	84
4.4.3 Pengaruh Antara Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan JNE.....	84
BAB V.....	86
KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran .....	86
5.2.1 Saran Bagi Instansi .....	86
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	87
DAFTAR PUSTAKA .....	88
LAMPIRAN .....	90