

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1. Profil PT. Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE Express)	1
1.1.2. Produk dan Layanan PT. Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE Express)	2
1.1.3. Logo Perusahaan	3
1.1.4. Visi dan Misi PT. Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE Express).....	3
1.1.5. Struktur Organisasi PT. Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE Express)	3
1.2. Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3. Identifikasi Masalah	11
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Kegunaan Penelitian	11
b. Aspek Praktis	11
1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Landasan Teori	13

2.1.1.	Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.2.	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	13
2.1.3.	Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	14
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	17
2.3.	Kerangka Penelitian.....	34
2.4.	Hipotesis Penelitian.....	35
2.5.	Ruang Lingkup Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1.	Jenis Penelitian.....	37
3.2.	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	37
3.2.1.	Variabel Operasional.....	37
3.3.	Skala Pengukuran.....	41
3.4.	Tahapan Penelitian.....	42
3.5.	Populasi dan Sampel.....	42
3.5.1.	Populasi.....	42
3.5.2.	Sampel.....	43
3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6.1.	Data Primer.....	44
3.6.2.	Data Sekunder.....	44
3.7.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.7.1.	Uji Validitas.....	44
3.7.2.	Uji Reliabilitas.....	47
3.8.	Teknik Analisa Data.....	49
3.8.1.	Analisis Deskriptif.....	49
3.8.2.	<i>Method Successive Interval (MSI)</i>	51
3.8.3.	Uji Asumsi Klasik.....	51
3.8.4.	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	53

3.8.5. Uji Hipotesis.....	53
3.8.6. Koefisien Determinasi.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1. Pengumpulan Data.....	56
4.2. Karakteristik Responden	56
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
4.3. Hasil Penelitian.....	57
4.3.1. Analisis Deskriptif.....	58
4.3.2. Uji Asumsi Klasik	75
4.3.4. Uji Hipotesis.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1. Kesimpulan	85
5.2. Saran	85
5.2.1. Bagi Akademisi	85
5.2.2. Bagi Praktisi	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	