

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	II
HALAMAN PERNYATAAN.....	III
KATA PENGANTAR.....	IV
ABSTRAK.....	VI
ABSTRACT	VII
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	5
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	6
1.2 Latar Belakang Penelitian	6
1.3 Perumusan Masalah	15
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	16
1.5 Tujuan Penelitian	17
1.6 Manfaat Penelitian	18
1.6.1 Aspek Teoritis.....	18
1.6.2 Aspek Praktis	18
1.7 Sistematika Tugas Akhir.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	20
2.1.1 Pemasaran	20
2.1.2 Pemasaran Jasa	21
2.1.3 <i>Service Quality</i>	22

2.1.4 <i>Logistics Service Quality</i>	23
2.1.5 <i>Perceived Value</i>	23
2.1.6 <i>Trust</i>	24
2.1.7 <i>Expectation Disconfirmation Theory (EDT)</i>	24
2.1.8 <i>Customer Satisfaction</i>	25
2.1.9 <i>Customer Loyalty</i>	26
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Tabel Sintesa Penelitian	51
2.4 Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Pemikiran	51
2.5 Hipotesis Penelitian.....	55
BAB III METODE PENELITIAN	60
3.1 Jenis Penelitian.....	60
3.2 Jenis Variabel dan Skala Pengukuran	61
3.2.1 Jenis Variabel.....	61
3.2.2 Skala Pengukuran	62
3.3 Operasional Variabel.....	63
3.4 Tahapan Penelitian.....	67
3.5 Populasi dan Sampel	69
3.5.1 Populasi.....	69
3.5.2 Sampel	70
3.6 Pengumpulan Data dan Sumber Data	72
3.7 Teknik Analisis Data.....	73
3.7.1 Uji Validitas.....	73
3.7.2 Uji Reliabilitas	74
3.7.3 Pengujian <i>Goodness of Fit (GoF)</i>	76
3.7.4 Pengujian Hipotesis	77
3.7.5 Penjelasan R-square.....	78
3.7.6 Persamaan Model Struktural (<i>Structural Equation Model</i>)	79
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	83
4.1 Karakteristik Responden.....	83

4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Umur	83
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Waktu Penggunaan	85
4.1.5 Karakteristik Berdasarkan Alasan Utama Menggunakan Deliverree	86
4.2 Uji Validitas	86
4.3 Uji Reliabilitas	92
4.4 Pengujian <i>Goodness of Fit</i> (GoF)	93
4.5 Pengujian Hipotesis.....	94
4.6 Nilai <i>R-square</i>	96
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	96
4.7.1 Pembahasan Karakteristik Responden.....	96
4.7.2 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	110
5.1 Kesimpulan	110
5.2 Saran.....	111
5.2.1 Aspek Teoritis.....	111
5.2.2 Aspek Praktis	112
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN	124
1. Kuesioner penelitian	124