

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Gambaran Umum Kantor Pos Padang Panjang .....	1
1.1.1 Profil Perusahaan .....	1
1.1.2 Struktur Organisasi .....	4
1.1.3 Visi Misi Pos Indonesia .....	5
1.2 Latar Belakang Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Kegunaan penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir.....	8
Bab II .....	10
TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Rangkuman Teori.....	10
2.1.1 Pemasaran .....	10
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	13
2.2 Peneliti terdahulu .....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	16
Bab III METODOLOGI PENELITIAN .....	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	19
3.2.1 Variabel Operasional.....	19

3.2.2	Skala Pengukuran.....	21
3.3	Tahapan Penelitian .....	21
3.4	Populasi, Sampel, Dan Teknik Sampling.....	24
3.4.1	Populasi.....	24
3.4.2	Sampel.....	25
3.4.3	Teknik Sampling .....	26
3.5	Pengumpulan Data .....	26
3.5.1	Sumber Data.....	26
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.6	Alat Ukur Penelitian.....	28
3.6.1	Uji Validitas .....	28
3.6.2	Uji Reabilitas.....	30
3.7	Teknik Analisis Data.....	30
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	31
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	31
3.8.1	Uji Normalitas.....	31
3.8.2	Uji Heteroskedastisitas.....	32
3.9	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	32
3.10	Uji Hipotesis .....	33
3.10.1	Uji Parsial (t).....	33
3.10.2	Uji Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	33
BAB IV	.....	34
HASIL PENELITIAN	.....	34
4.1	Karakteristik Responden.....	34
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Apakah Anda Pelanggan Kantor Pos .....	34
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
4.2	Uji Validitas dan Realibilitas .....	37
4.2.1	Uji Validitas .....	37
4.2.2	Uji Reabilitas .....	39
4.3	Analisis Deskriptif .....	40

4.3.1 Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan.....	40
4.3.2 Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Pelanggan .....	42
4.4 Analisis Data.....	43
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.4.1.1 Uji Normalitas.....	44
4.4.1.2 Uji Heteroskedastisitas.....	45
4.4.2 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	46
4.4.3 Koefisien Determinasi .....	47
4.4.4 Pengujian Hipotesis .....	48
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	49
BAB V .....	51
KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Saran .....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	53
LAMPIRAN 1.....	54
KUISIONER PENELITIAN.....	54
LAMPIRAN 2.....	60
HASIL OUTPUT SPSS .....	60