

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN .....	III
KATA PENGANTAR .....	IV
DAFTAR ISI .....	V
DAFTAR TABEL .....	VIII
DAFTAR GAMBAR .....	IX
ABSTRAK .....	X
ABSTRACT .....	XI
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1.1 Profil Perusahaan J&T Express .....	1
1.1.2 Visi dan Misi .....	2
1.2 Latar Belakang .....	2
1.3 Perumusan Masalah .....	9
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.5 Tujuan Penelitian .....	11
1.6 Manfaat Penelitian .....	11
1.6.1 Aspek Teoritis .....	12
1.6.2 Aspek Perusahaan .....	12
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	12
BAB II .....	14
TINJAUAN PUSTAKA .....	14
2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu .....	14
2.1.1 Marketing .....	14
2.1.2 Jasa .....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.5 Purchase Intention .....	16
2.1.6 Indikator-indikator Purchase Intention .....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Kerangka Pemikiran .....	25
2.4 Hipotesis .....	25
BAB III .....	26
METODE PENULISAN .....	26

3.1 Jenis Penelitian .....	26
3.2 Operasionalisasi Variabel .....	27
3.3 Populasi dan Sampel .....	33
3.3.1 Populasi .....	33
3.3.2 Sampel .....	34
3.4 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	35
3.4.1 Sumber Data .....	35
3.4.1.1 Data Primer .....	35
3.4.1.2 Data Sekunder .....	35
3.4.2 Pengumpulan Data .....	35
3.4.2.1 Data Primer .....	35
3.4.2.1 Data Sekunder .....	35
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	35
3.5.1 Uji Validitas .....	36
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	38
3.6 Teknik Analisis Data .....	39
3.6.1 Analisis Deskriptif .....	39
3.8.1 Mengubah Data Ordinal Menjadi Data Interval Melalui Method Successive Interval (MSI) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7 Uji Asumsi Klasik .....	40
3.7.1 Uji Normalitas .....	40
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas .....	41
3.7.3 Uji Multikolinieritas .....	41
3.7.4 Uji Autokorelasi .....	41
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda .....	41
3.9 Pengujian Hipotesis .....	42
3.10 Koefisien Determinasi (uji R <sup>2</sup> ) .....	42
BAB IV .....	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	44
4.1 Karakteristik Responden .....	44
4.1.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
4.1.2.2 Responden Berdasarkan Usia .....	45
4.1.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	46
4.1.2.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
4.1.2.5 Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan .....	47

4.2 Hasil Penelitian .....	47
4.2.1 Hasil Penelitian Analisis Deskriptif.....	48
4.2.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	48
4.2 Uji Asumsi Klasik .....	54
4.2.2.1 Uji Normalitas .....	54
4.2.2.2 Uji Multikolinieritas .....	56
4.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	56
4.2.2.4 Uji Autokorelasi .....	57
4.10 Koefisien Determinasi (uji R <sup>2</sup> ).....	58
4.2.2 Uji Hipotesis .....	59
4.2.2.1 Analisis Uji F .....	59
4.2.2.2 Analisis Uji T .....	60
4.2.3 Analisis Jalur J&T .....	61
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	62
BAB V .....	65
KESIMPULAN DAN SARAN .....	65
5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Saran .....	66
Daftar Pustaka .....	67
LAMPIRAN .....	72