

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Pertanyaan Penelitian	13
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6 Manfaat Penelitian	15
1.6.1 Aspek Teoritis	15
1.6.2 Aspek Praktis	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.1.1 Manajemen Operasi	16
2.1.2 Manajemen Kualitas.....	19
2.1.3 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	20
2.1.4 Layanan Logistik (<i>Logistics Service</i>).....	22
2.1.5 Logistik Pihak Ketiga (<i>Third Party Logistics</i>).....	24
2.1.6 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	24

2.1.7 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	25
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	39
2.4 Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Jenis Penelitian.....	46
3.2 Jenis Variabel dan Skala Pengukuran	48
3.2.1 Jenis Variabel	48
3.2.2 Skala Pengukuran.....	49
3.2.3 Operasional Variabel.....	49
3.3 Tahapan Penelitian	52
3.4 Populasi dan Sampel	57
3.4.1 Populasi	57
3.4.2 Sampel.....	57
3.4.3 Teknik Sampling	62
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	62
3.5.1 Sumber Data.....	63
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	64
3.6.1 Uji Validitas	64
3.6.2 Uji Reliabilitas	67
3.6.3 Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	69
3.6.4 Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)	70
3.7 Pengujian Hipotesis.....	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77
4.1 Karakteristik Responden	77
4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Umur	77

4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	78
4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Asal Daerah.....	79
4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan terakhir	79
4.1.5 Karakteristik Responden berdasarkan Asal pengguna mengetahui Jasa pengiriman Pos Indonesia.....	80
4.1.6 Karakteristik Responden berdasarkan <i>Platform</i> yang digunakan	81
4.1.7 Karakteristik Responden berdasarkan frekuensi penggunaan	82
4.2 Hasil Penelitian	83
4.2.1 Analisis Deskriptif	83
4.3 Analisis <i>Partial Least Square</i>	87
4.3.1 Uji Normalitas	87
4.3.2 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	89
4.3.3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Inner Model</i>)	100
4.3.4 Evaluasi Model Fit (<i>Goodness of fit</i>)	101
4.3.5 Uji Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	105
4.3.6 <i>Importance and Performance Matrix Analysis</i> (IPMA) ..	109
4.4 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	116
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	130
5.1 Kesimpulan.....	130
5.2 Saran.....	132
5.2.1 Aspek Praktis	132
5.2.2 Aspek Teoritis	133
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN.....	140