

DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN NOTA PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>HALAMAN ABSTRAK</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat .....	9
E. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori .....	12
1. Teori Perilaku Rencana ( <i>Theory of Planned Behavior</i> ) .....	12
2. Harga .....	15
3. Kualitas Pelayanan .....	19
4. Kepercayaan Pelanggan.....	24
5. Kepuasan Pelanggan.....	28
B. Penelitian Terdahulu .....	33
C. Kerangka Berfikir .....	36
D. Hipotesis .....	38
1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. ....	38
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39
3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Penelitian.....	43

B.	Populasi dan Sampel.....	43
C.	Teknik Pengambilan Data.....	46
D.	Teknik Analisis Data .....	54
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A.	Hasil Penelitian.....	58
1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
2.	Analisis Data.....	64
B.	Pembahasan.....	94
1.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Pecangaan.....	94
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penggunaan Jasa Pengiriman Barang J&T Express Cabang Pecangaan .....	96
3.	Pengaruh Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penggunaan Jasa Pengiriman Barang J&T Express Cabang Pecangaan .....	99
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
A.	Kesimpulan .....	102
B.	Saran .....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		
<b>DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Top Brand Index .....	6
Tabel 1.2	Jumlah Pelanggan Jasa Layanan Pengiriman J&T Express Cabang Pecangaan .....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3.1	Variabel Operasional.....	45
Tabel 3.2	Skala Likert .....	47
Tabel 4.1	Struktur Organisasi J&T Express Cabang Pecangaan.....	63
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	65
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	66
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	67
Tabel 4.6	Karakteristik Berdasarkan Lama Berlangganan .....	68
Tabel 4.7	Karakteristik Berdasarkan Rata-rata Periode Penggunaan dalam Sebulan.....	69
Tabel 4.8	Karakteristik Berdasarkan Secara Umum Penggunaan Layanan.....	70
Tabel 4.9	Hasil Analisis Jawaban Responden Variabel Harga .....	71
Tabel 4.10	Presentase Variabel Harga.....	75
Tabel 4.11	Hasil Analisis Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	75
Tabel 4.12	Presentase Variabel Kualitas Pelayanan.....	79
Tabel 4.13	Hasil Analisis Jawaban Responden Variabel Kepercayaan .....	79
Tabel 4.14	Presentase Variabel Kepercayaan .....	81
Tabel 4.15	Hasil Analisis Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan .....	82
Tabel 4.16	Presentase Variabel Kepuasan Pelanggan .....	84
Tabel 4.17	Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	85
Tabel 4.18	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	85
Tabel 4.19	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan.....	86
Tabel 4.20	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	81
Tabel 4.21	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	81
Tabel 4.22	Analisis Uji Normalitas .....	89
Tabel 4.23	Hasil Uji Multikolinieritas.....	90
Tabel 4.24	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	90
Tabel 4.25	Analisis Regresi Liner Berganda .....	91
Tabel 4.26	Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)	92
Tabel 4.27	Uji Koefisien Determinasi.....	94

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Model <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	13
Gambar 2.2	Kerangka Berfikir .....	37
Gambar 4.1	Struktur Organisasi J&T Express.....	63
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden .....	65
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	66
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	67
Gambar 4.6	Karakteristik Berdasarkan Lama Berlangganan .....	68
Gambar 4.7	Karakteristik Berdasarkan Rata-rata Periode Penggunaan dalam Sebulan .....	69
Gambar 4.8	Karakteristik Berdasarkan Secara Umum Penggunaan Layanan .....	70
Gambar 4.9	Uji Normalitas dengan Histogram .....	88
Gambar 4.10	Uji Normalitas dengan Plot .....	88

