

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	11
1. <i>Service Quality</i>	11
2. Harga	17
3. Lokasi	22
4. Keputusan Penggunaan.....	27
B. Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Berfikir.....	34
D. Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan	41
B. Sumber Data Penelitian	41
C. <i>Setting</i> Penelitian	42
D. Populasi dan Sampel.....	42
E. Identifikasi Penelitian	44
F. Definisi Operasional	43
G. Teknik Pengumpulan Data	46

H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	47
I. Uji Asumsi Klasik	49
J. Teknik Analisis Data	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian	54
1. Sejarah JNE Agen Utama Demak	54
2. Visi Misi JNE	55
3. Letak Geografis.....	55
B. Gambaran Objek Responden	55
1. Jenis Kelamin Responden	55
2. Usia Responden	56
3. Pekerjaan Responden	56
4. Pendapatan Responden	57
C. Deskripsi Variable Penelitian	57
D. Hasil uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	62
E. Uji Asumsi Klasik	64
F. Analisis Data	68
G. Pembahasan Hasil Penelitian	73

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	80
B. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Grafik Data Mengenai Jumlah Konsumen JNE Agen Wedung Demak	7
Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran	38



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Penelitian terdahulu	31
Tabel 3. 1	Definisi Operasional	45
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	57
Tabel 4. 5	Hasil jawaban skala Keputusan Penggunaan ...	57
Tabel 4. 6	Hasil jawaban skala Service Quality.....	59
Tabel 4. 7	Hasil jawaban Skala Harga	60
Tabel 4. 8	Hasil jawaban skala Lokasi.....	61
Tabel 4. 9	Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4. 10	Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4. 11	Hasil Uji Multikolinieritas	64
Tabel 4. 12	Hasil Uji Autokolerasi	65
Tabel 4. 13	Uji Normalitas (Normal Probability Plot)	67
Tabel 4. 14	<i>One sample kormogorov smirnov</i>	667
Tabel 4. 15	Scatterplot dari hasil uji antara studentized residual(sresid) serta nilai	68
Tabel 4. 16	Hasil Analisis Linier Berganda.....	69
Tabel 4. 17	Hasil Uji Koefisien Determinan	71
Tabel 4. 18	Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji t)	72