

DAFTAR ISI

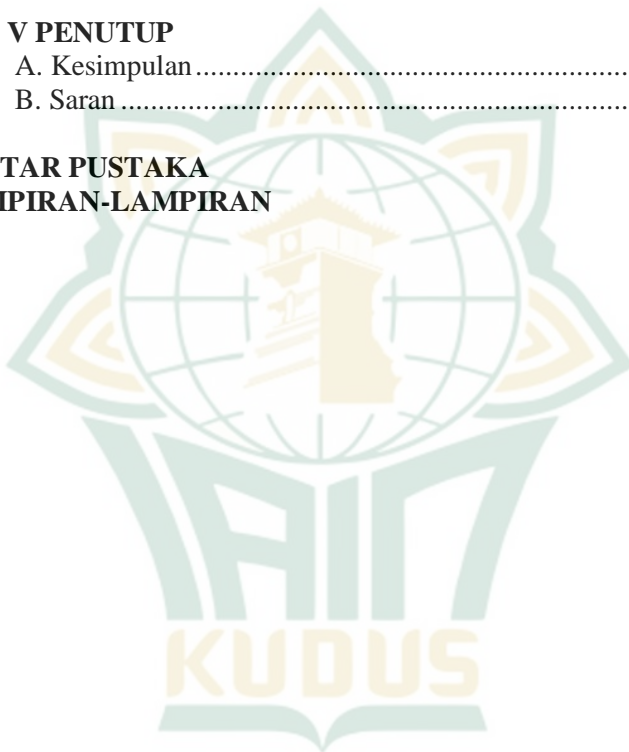
HALAMAN DEPAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN MUNAQOSAH	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	12
1. Dissatisfaction	12
2. Variety Seeking	18
3. WOM (word of mouth).....	23
4. Brand Switching	28
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Berfikir	36
D. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	39
B. Populasi dan Sampel	39
C. Desain dan Definisi Operasional Variabel	41
D. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	44
E. Uji Asumsi Klasik	44
F. Teknik Pengumpulan Data	46
G. Teknik Analisis Data	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	52
1. Deskripsi Objek Penelitian	52
2. Deskripsi Data	56
B. PEMBAHASAN	83

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	88
B. Saran	89

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jasa pengiriman di Indonesia dengan presentasinya tahun 2018-2020	3
Tabel 1. 2 Jasa pengiriman di Indonesia dengan presentasinya tahun 2021	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3. 1 Definisi operasional variabel.....	42
Tabel 3. 2 Skala likert	47
Tabel 4. 1 Jumlah responden menurut jenis kelamin	56
Tabel 4. 2 Jumlah responden menurut jurusan	57
Tabel 4. 3 Jumlah responden menurut angkatan perkuliahan.....	58
Tabel 4. 4 Jumlah responden menurut pengguna J&T Express.....	58
Tabel 4. 5 Frekuensi Dissatisfaction	59
Tabel 4. 6 Frekuensi Variety Seeking	61
Tabel 4. 7 Frekuensi WOM.....	62
Tabel 4. 8 Frekuensi Brand Switching	64
Tabel 4. 9 Hasil uji validitas pada variabel Dissatisfaction	66
Tabel 4. 10 Hasil uji validitas pada variabel Variety Seeking	66
Tabel 4. 11 Hasil uji validitas pada variabel WOM	67
Tabel 4. 12 Hasil uji validitas pada variabel Brand Switching.....	67
Tabel 4. 13 Hasil uji reliabilitas instrumen	68
Tabel 4. 14 Hasil uji multikolinieritas.....	70
Tabel 4. 15 Hasil uji autokorelasi	72
Tabel 4. 16 Hasil uji t (parsial)	73
Tabel 4. 17 Hasil uji f (simultan)	75
Tabel 4. 18 Hasil koefisien determinasi (R ²).....	76
Tabel 4. 19 Hasil uji regresi linier berganda	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka berfikir	36
Gambar 4. 1 Logo J&T Express	53
Gambar 4. 2 Hasil uji normalitas	69
Gambar 4. 3 Hasil uji heteroskedastisitas	71

