

DAFTAR ISI

COVER SKRIPSI	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
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	11
A. Deskripsi Teori	11
1. Kepuasan Pelanggan.....	11
2. Kualitas Pelayanan	18
3. Harga.....	24
4. Ketepatan Waktu Pengiriman	29
B. Penelitian Terdahulu.....	32
C. Kerangka Berfikir	34
D. Hipotesis.....	35
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN.....	42
A. Jenis dan Pendekatan	42
B. Populasi dan Sampel.....	42
C. Identifikasi Variabel	44
D. Definisi Operasional Variabel	44
E. Teknik Pengumpulan Data	47
F. Uji Instrumen Penelitian.....	47
G. Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	51
1. Sejarah PT. JNE	51
2. Visi dan Misi Perusahaan	52
B. Deskripsi Identitas Responden.....	59

C. Data Penelitian	60
1. Kualitas Pelayanan (X1)	60
2. Harga (X2).....	63
3. Ketepatan Waktu Pengiriman (X3)	64
4. Kepuasan Pelanggan (Y)	66
D. Analisis Data	67
1. Uji Validitas	67
2. Uji Reliabilitas	69
E. Teknik Analisis Data (Uji Asumsi Klasik)	70
1. Uji Multikolinieritas	70
2. Uji Heteroskedastisitas	71
3. Uji Normalitas.....	71
F. Hasil Analisis Data	73
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
2. Uji Simultan (Uji F)	75
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	75
4. Uji Parsial (Uji T).....	76
G. Pembahasan	78
BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Keterbatasan Penelitian	84
C. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian 35
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas..... 71
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram 72
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Probability Plot 73



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Operasional Variabel	45
Tabel 4.1 JNE @BOX	57
Tabel 4.2 Komposisi Berdasarkan Umur Responden	59
Tabel 4.3 Komposisi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	59
Tabel 4.4 Komposisi Berdasarkan Pekerjaan Responden	60
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Variabel Harga	63
Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman ...	64
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 4.9 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4.10 Uji Validitas Harga.....	68
Tabel 4.11 Uji Validitas Ketepatan Waktu Pengiriman.....	68
Tabel 4.12 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan JNE.....	69
Tabel 4.13 Uji Reabilitas.....	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.15 Uji Kolmogorov Semirnov	72
Tabel 4.16 Hasil Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (F)	75
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	76
Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	77