

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHANMUNAQOSYAH..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iv |
| ABSTRAK | v |
| HALAMAN MOTTO | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN..... | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 5 |
| E. Sistematika Penulisan | 6 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Deskripsi Teori..... | 8 |
| 1. Jasa | 8 |
| a. Pengertian Jasa | 8 |
| b. Karakteristik Jasa..... | 8 |
| c. Dimensi Kualitas Jasa..... | 10 |
| 2. Kinerja Pelayanan | 10 |
| a. Pengertian Kinerja Pelayanan..... | 10 |
| b. Indikator Kinerja Pelayanan | 12 |
| c. Ukuran Indikator Kinerja..... | 12 |
| d. Bentuk Pelyanan | 13 |
| 3. Kepercayaan..... | 14 |
| a. Pengertian Kepercayaan..... | 13 |
| b. Kepercayaan dalam Perspektif Islam..... | 16 |
| c. Dimensi Kepercayaan | 17 |
| d. Indikator Kepercayaan | 18 |

| | |
|---|----|
| e. Kepercayaan Konsumen Terhadap Atribut Produk | 18 |
| 4. Ketepatan Waktu Pengiriman | 19 |
| a. Pengertian ketepatan Waktu Pengiriman | 19 |
| b. Indikator Ketepatan Waktu Pengiriman | 21 |
| 5. Loyalitas Pelanggan..... | 22 |
| a. Pengertian Loyalitas Pelanggan .. | 22 |
| b. Loyalitas dalam Perspektif Islam | 24 |
| c. Indikator Loyalitas Pelanggan..... | 25 |
| d. Karakteristik Loyalitas Konsumen | 25 |
| e. Tingkat Loyalitas pelanggan | 25 |
| f. Cara Mengukur Loyalitas Pelanggan | 26 |
| g. Konsep Loyalitas pelanggan | 27 |
| h. Cara Mempertahankan Loyalitas Pelanggan | 27 |
| i. Menjaga Loyalitas Pelanggan | 29 |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu..... | 30 |
| C. Kerangka Berfikir | 35 |
| D. Hipotesis | 36 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian | 40 |
| B. <i>Setting</i> Penelitian | 40 |
| C. Populasi dan Sampel | 41 |
| D. Desain dan Definisi Operasional Variabel | 42 |
| E. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen | 46 |
| F. Teknik Pengumpulan Data..... | 46 |
| G. Teknik Analisis Data..... | 48 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Hasil Penelitian | 52 |
| 1. Gambaran Umum Obyek Penelitian | 52 |
| a. Sejarah Sales Counter JNE Agen Ngemplak Kudus..... | 52 |
| b. Visi, Misi, dan Tujuan Sales Counter JNE Agen Ngemplak Kudus | 53 |
| c. Struktur Organisasi Sales Counter JNE Agen Ngemplak Kudus | 54 |

| | | |
|----|---|----|
| 2. | Analisis Data..... | 55 |
| a. | Uji Prasyarat Instrumen..... | 55 |
| 1. | Uji Validitas | 55 |
| 2. | Uji Reabilitas..... | 57 |
| b. | Analisis Deskriptif..... | 58 |
| 1) | Karakteristik Responden | 58 |
| a) | Berdasarkan Usia | 59 |
| b) | Berdasarkan Status..... | 59 |
| c) | Berdasarkan Jenis Kelamin.... | 60 |
| d) | Berdasarkan Pekerjaan..... | 61 |
| e) | Berdasarkan Pendidikan..... | 62 |
| f) | Berdasarkan Pendapatan Perbulan | 63 |
| 2) | Deskripsi Angket..... | 64 |
| a) | Variabel Kinerja Pelayanan (X1)..... | 64 |
| b) | Variabel Kepercayaan (X2) ... | 66 |
| c) | Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X3)..... | 68 |
| d) | Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)..... | 71 |
| c. | Uji Asumsi Klasik..... | 73 |
| 1) | Uji Multikolinieritas | 73 |
| 2) | Uji Heteroskedastisitas..... | 75 |
| 3) | Uji Normalitas..... | 76 |
| d. | Uji Hipotesis..... | 77 |
| 1) | Uji Parsial (Uji-t) | 77 |
| 2) | Analisis Regresi Berganda..... | 79 |
| 3) | Uji Simultan (Uji-F)..... | 80 |
| 4) | Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 81 |
| B. | Hasil Penelitian | 82 |
| 1. | Pengaruh Kinerja Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan | 82 |
| 2. | Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 84 |
| 3. | Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Loyalitas Pelanggan | 85 |
| 4. | Pengaruh Kinerja Pelayanan, Kepercayaan dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Loyalitas Pelanggan | 86 |

| | | |
|--------------|-------------------|----|
| BAB V | PENUTUP | |
| A. | Kesimpulan | 88 |
| B. | Saran-Saran | 89 |
| C. | Penutup | 90 |

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN PENULIS



DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1 | Tabel Data Pengguna Produk JNE Express Tahun 2019 | 3 |
| Tabel 2.1 | Tabel Strategi Penyesuaian Harga | 21 |
| Tabel 2.2 | Tabel Penelitian Terdahulu | 30 |
| Tabel 3.1 | Tabel Definsi Operasional | 43 |
| Tabel 3.2 | Tabel Skala Liker | 47 |
| Tabel 4.1 | Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen | 55 |
| Tabel 4.2 | Tabel Hasil Uji Reabilitas | 58 |
| Tabel 4.3 | Tabel Karakteristik Berdasarkan Usia | 59 |
| Tabel 4.4 | Tabel Karakteristik Berdasarkan Status | 60 |
| Tabel 4.5 | Tabel Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin | 60 |
| Tabel 4.6 | Tabel Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan | 61 |
| Tabel 4.7 | Tabel Karakteristik Berdasarkan Pendidikan .. | 62 |
| Tabel 4.8 | Tabel Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Perbulan | 63 |
| Tabel 4.9 | Tabel Frekuensi Variabel Kinerja Pelayanan .. | 64 |
| Tabel 4.10 | Tabel Frekuensi Variabel Kepercayaan | 67 |
| Tabel 4.11 | Tabel Frekuensi Variabel Ketepatan waktu Pengiriman | 69 |
| Tabel 4.12 | Tabel Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan | 71 |
| Tabel 4.13 | Tabel Uji Multikolinieritas | 74 |
| Tabel 4.14 | Tabel Uji Simultan (Uji-F) | 81 |
| Tabel 4.15 | Tabel Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 82 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 2.1 | Gambar Kerangka Berfikir..... | 36 |
| Gambar 4.1 | Gambar Struktur Organisasi JNE Ngeplak | 54 |
| Gambar 4.2 | Gambar <i>Scatterplots</i> | 75 |
| Gambar 4.3 | Gambar <i>Normal P –P Plot of Gegression Standardized Residual</i> | 76 |
| Gambar 4.4 | Gambar Histogram..... | 77 |

