

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Kerangka Pemikiran.....	11
G. Penelitian Terdahulu	13
H. Hipotesis	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Manajemen	17
1. Pengertian Manajemen	17
2. Fungsi Manajemen	17
B. Manajemen Pemasaran.....	20
1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	20
2. Konsep Pemasaran	21

3. Fungsi Manajemen Pemasaran.....	23
C. Jasa	24
1. Pengertian Jasa	24
D. Kualitas Pelayanan	26
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	26
3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	29
E. Kepuasan Pelanggan	31
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	31
2. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	34
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
A. Metode Penelitian	36
B. Populasi dan Sampel	37
1. Populasi.....	37
2. Sampel	37
C. Jenis Data Dan Sumber Data	38
1. Jenis Data.....	38
a. Data Kualitatif.....	38
b. Data Kuantitaif.....	38
2. Sumber Data.....	39
a. Data Primer.....	39

b. Data sekunder	39
D. Variabel dan Operasional Variabel	39
1. Variabel Penelitian	39
2. Operasional Variabel	40
E. Teknik Pengumpulan Data	42
1. Studi Kepustakaan	43
2. Studi Lapangan.....	43
F. Analisis Data.....	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas	45
3. Teknik Analisi Data.....	45
a. Uji Regresi Berganda.....	45
b. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)	46
c. Pengujian Koefisien Secara Simultan (Uji F)	47
d. Koefisien Determinasi (R^2).....	47
G. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Gambaran Objek Penelitian.....	49
1. Profil Perusahaan J&T Express	49
2. Visi dan Misi Perusahaan J&T Express.....	50
3. Struktur Organisasi Perusahaan J&T Express.....	51
B. Hasil Penelitian	51
1. Data Responden.....	51

2. Profil Responden	52
3. Uji Validitas	54
4. Uji Reliabilitas.....	59
5. Statistik Deskriptif.....	63
6. Analisis Regresi Berganda.....	65
C. Uji Hipotesis	68
1. Uji Parsial.....	68
2. Uji Simultan	72
3. Koefisien Determinasi	74
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Komplain Pelanggan J&T	6
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Indikator Operasional Variabel	41
Tabel 3.2 Skala Likert.....	44
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	48
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Tangible	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability.....	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Emphaty.....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 4.10 Kaidah Reliabilitas Tritton.....	60
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas Wujud Fisik (<i>Tangible</i>).....	60
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas Keandalan (<i>Reliability</i>)	61
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Reliabilitas Empati (<i>Emphaty</i>).....	61
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Reliabilitas Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	62
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Reliabilitas Jaminan (<i>Assurance</i>).....	62

Tabel 4.16 Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	63
Tabel 4.17 Data Deskriptif Total Skor.....	64
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	65
Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial	68
Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan	73
Tabel 4.21 Hasil pengujian Koefesien Determinan	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan <i>market share</i>	5
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran	13
Gambar 4.1 Logo J&T Express	49
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Persahaan J&T Express.....	51

