

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	12
1.3 Pembatasan Masalah .....	12
1.4 Rumusan Masalah .....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	14
1.7.1 Lokasi.....	17
1.7.2 Waktu Penelitian.....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
2.1 Teori & Konsep .....	16
2.1.1 Manajemen.....	16

2.1.2	Manajemen Pemasaran .....	17
2.1.3	Kualitas Layanan .....	18
2.1.4	Harga.....	27
2.1.5	Kepuasan Pelanggan .....	30
2.2	Tinjauan Penelitian Sebelumnya .....	37
2.2.1	Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepercayaan Pada Jasa Pengiriman JNE dan Tiki .....	37
2.3	Kerangka Pemikiran .....	39
2.4	Paradigma Penelitian .....	40
2.5	Hipotesis Penelitian .....	40
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>		<b>42</b>
3.1	Objek Penelitian .....	42
3.2	Desain Penelitian .....	43
3.2.1	Metode Penelitian yang Digunakan .....	44
3.3	Definisi dan Operasional Variabel .....	45
3.3.1	Definisi Variabel Penelitian .....	45
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	48
3.4.1	Populasi Penelitian.....	48
3.4.2	Sampel Penelitian.....	49
3.4.3	Prosedur Penentuan Data .....	50
3.5	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen .....	51
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.5.2	Sumber Data.....	51

3.5.3	Pengukuran Skala.....	52
3.5.4	Instrumen Penelitian .....	52
3.6	Teknik Analisis Data .....	55
3.6.1	Analisis Deskriptif .....	55
3.6.2	Analisis Verifikatif.....	57
3.6.3	Prosedur Pengumpulan Data.....	57
3.6.4	Uji Asumsi Klasik.....	58
3.6.5	Analisis Linear Berganda.....	60
3.6.6	Uji Korelasi.....	61
3.6.7	Koefisien Determinasi .....	61
3.7	Uji Hipotesis.....	62
3.7.1	Uji Hipotesis Parsial (t).....	63
3.7.2	Uji Hipotesis Simultan (F).....	64
<b>BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....</b>		<b>66</b>
4.1.	Hasil Penelitian.....	66
4.1.1.	Profil Responden.....	66
4.1.2.	Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian .....	72
4.1.3.	Deskriptif Statistik .....	74
4.1.4.	Analisis Data.....	80
4.2.	Pembahasan .....	94
4.2.1	Keadaan Kualitas Layanan ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ) dan Kepuasan Pelanggan (Y) pada Jasa Kirim JNE Kawalayaan Kota Bandung.....	95
4.2.2	Pengaruh Kualitas Layanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada jasa Kirim JNE Kota Bandung.....	98

4.2.3	Pengaruh Harga ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Jasa Kirim JNE Kawalayaan Kota Bandung.....	98
<b>BAB V KESIMPULAN &amp; SARAN.....</b>		<b>99</b>
5.1	Kesimpulan .....	99
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	103
5.3	Saran .....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>107</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra Survey Kualitas Pelayanan .....	3
Tabel 1.2 Komplain Pelanggan JNE .....	4
Tabel 1.3 Pra Survey Harga .....	8
Tabel 1.4 Pembandingan Harga JNE dengan Pesaing .....	10
Tabel 1.5 Pra Survey Kepuasan Pelanggan.....	11
Tabel 1.6 Waktu Penelitian .....	15
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	38
Tabel 3.1 Penelitian Secara Sederhana .....	43
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	46
Tabel 3.3 Skala Model Likert.....	52
Tabel 3.4 Tingkat Keandalan Cronbach Alpha.....	55
Tabel 3.5 Katagori Skala Interval .....	56
Tabel 3.6 Interpretasi Korelasi .....	61
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	67
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	67
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	68
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	69
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan .....	70
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Harga.....	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	71

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Harga .....	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....	73
Tabel 4.12 Model Skala Likert.....	75
Tabel 4.13 Katagori Penilaian Statistik Deskriptif .....	76
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan .....	76
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Harga .....	78
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	79
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas SPSS 26 .....	81
Tabel 4.18 Hasil Uji Autokorelasi .....	84
Tabel 4.19 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	84
Tabel 4.20 Hasil Analisis Koefisien Korelasi Berganda.....	85
Tabel 4.21 Hasil Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda .....	86
Tabel 4.22 Hasil Uji Korelasi Pearson.....	88
Tabel 4.23 Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	89
Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji-F) .....	91
Tabel 4.25 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji-T) .....	93

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian.....	40
Gambar 3.1 Gambar T Tabel .....	64
Gambar 3.2 Gambar Uji F.....	65
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas SPSS 26.....	82