

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Pembatasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.5.1 Maksud Penelitian.....	8
1.5.2 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Kegunaan Penelitian.....	8
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Teori dan Konsep .....	10
2.1.1 Manajemen .....	10
2.1.1.1 Pengertian Manajemen.....	10
2.1.1.2 Fungsi Manajemen .....	11
2.1.1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	11
2.1.1.4 Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa.....	13
2.1.1.5 Pengertian Jasa .....	14

2.1.1.6 Karakteristik Jasa .....	15
2.1.1.7 Klasifikasi Jasa.....	16
2.1.2 Kualitas Jasa.....	17
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Jasa.....	17
2.1.2.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa.....	19
2.1.2.3 Faktor Utama Dalam Mempengaruhi Kualitas Jasa.....	21
2.1.2.4 Faktor-Faktor Penyebab Kualitas Jasa Pengiriman .....	26
2.1.2.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa .....	29
2.1.3 Harga .....	31
2.1.3.1 Pengertian Harga.....	31
2.1.3.2 Tujuan Penetapan Harga .....	32
2.1.3.3 Metode Penetapan Harga .....	33
2.1.3.4 Indikator Harga .....	34
2.1.4 Loyalitas Pelanggan .....	36
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas.....	36
2.1.4.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	37
2.1.4.3 Tahapan Loyalitas .....	38
2.1.5 Penelitian Terdahulu .....	40
2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	42
2.2.1 Kerangka Pemikiran.....	42
2.2.2 Hipotesis.....	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Desain Penelitian.....	44
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	44
3.2.1 Populasi .....	44
3.2.2 Sampel.....	45
3.3 Operasional Variabel.....	47

3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	48
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.4.2 Instrumen Penelitian.....	49
3.5 Teknik Analisis Data.....	50
3.5.1 Uji Validitas .....	50
3.5.2 Uji Realiabilitas.....	51
3.5.3 Analisis Deskriptif .....	52
3.5.4 Uji Asumsi Klasik .....	53
3.5.5 Analisis Regresi Linier.....	55
3.5.6 Analisis Korelasi .....	56
3.5.7 Analisis Koefisien Determinasi.....	57
3.5.8 Pengujian Hipotesis.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	61
4.1 Hasil Penelitian .....	61
4.1.1 Profil Responden.....	61
4.1.2 Pendapat Responden .....	63
4.1.2.1 Kualitas Jasa Pengiriman .....	63
4.1.2.2 Harga .....	65
4.1.2.3 Loyalits Pelanggan .....	66
4.1.3 Uji Kualitas Data.....	68
4.1.4 Uji Asumsi Klasik .....	70
4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	72
4.1.6 Pengujian Hipotesis.....	73
4.1.6.1 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F) .....	73
4.1.6.2 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t).....	74
4.1.7 Pengujian Determinasi .....	76
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 81

5.1 Kesimpulan ..... 81

5.2 Saran..... 82

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**