DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **ii**
ABSTRAK ..... **iii**
ABSTRACT ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 6
1.3 Batasan Masalah 6
1.4 Rumusan Masalah 7
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian 7
1.5.1 Maksud Penelitian 7
1.5.2 Tujuan Penelitian 7
1.6 Kegunaan Penelitian 8
1.6.1 Kegunaan Praktis 8
1.6.2 Kegunaan Teoritis 8
1.7 Kerangka Pikir dan Hipotesis 8
1.7.1 Landasan Teoritis 8
1.7.2 Studi Empiris 12

1.7.3 Hipotesis 14

1.8 Lokasi dan Waktu Penelitian 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Manajemen 15

2.1.1 Manajemen Pemasaran 17

2.1.2 Strategi Pemasaran 19

2.2 Jasa 21

2.2.1 Pengertian Jasa 21

2.2.2 Karakteristik Jasa 22

2.2.3 Klasifikasi Jasa 25

2.3 Kualitas Pelayanan 26

2.3.1 Manfaat Kualitas Pelayanan 27

2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 29

2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan 29

2.4 Kepuasan Konsumen 30

2.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen 31

2.4.2 Dimensi Kepuasan 35

2.4.3 Indikator Kepuasan 37

2.5 Loyalitas Pelanggan 38

2.5.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan 39

2.5.2 Manfaat Loyalitas Pelanggan 40

2.5.3 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan 41

2.5.4 Dimensi Loyalitas Pelanggan 42

2.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen 43

2.7 Hubungan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan 45

BAB III DATA DAN METODE PENELITIAN

3.1 Data Penelitian 46

3.2 Metode Penelitian 47

3.2.1 Metode Penelitian Deskriptif 48

3.2.2 Metode Penelitian Asosiatif 48

3.3 Sumber Data dan Jenis Data 49

3.3.1 Sumber Data 49

3.3.2 Jenis Data 49

3.4 Teknik Pengumpulan Data 50

3.5 Populasi dan Sampel 51

3.5.1 Populasi 52

3.5.2 Sampel 52

3.6 Operasionalisasi Variabel 53

3.6.1 Variabel 57

3.6.2 Pengukuran Variabel 58

3.7 Metode Transformasi Data 59

3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas 61

3.8.1 Uji Validitas 61

3.8.2 Uji Reliabilitas 61

3.8.3 Garis Kontinum 63

3.8.4 Analisis Koefisien Korelasi 64

3.9 Analisis Data 66

3.9.1 Uji Asumsi Klasik 66

3.9.1.1 Uji Normalitas 66

3.9.1.2 Uji Heteroskedastisitas 66

3.10 Metode Analisis 67

3.10.1 Analisis Regresi Sederhana 67

3.10.2 Uji Hipotesis 68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 70

4.1.1 Gambaran Umum Responden 70

4.1.2 Gambaran Variabel Penelitian 72

4.1.2.1 Gambaran Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan 72

4.1.2.2 Gambaran Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen 79

4.1.2.3 Gambaran Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan 85

4.1.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 91

4.1.3.1 Hasil Pengujian Validitas 91

4.1.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas 93

4.1.4 Analisis Koefisien Korelasi *Pearson* 95

4.1.5 Uji Asumsi Klasik 96

4.1.5.1 Uji Normalitas 96

4.1.5.2 Uji Heteroskedastisitas 98

4.1.6 Analisis Regresi Linier Sederhana 99

4.1.7 Pengujian Hipotesis 101

4.1.8 Analisis Koefisisen Determinasi 103

4.2 Pembahasan 104

4.2.1 Gambaran Kualitas Pelayanan Pada

PT JNE Kota Bandung 104

4.2.2 Gambaran Kepuasan Konsumen Pada

PT JNE Kota Bandung 106

4.2.3 Gambaran Loyalitas Pelanggan Pada

PT JNE Kota Bandung 107

4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Konsumen 108

4.2.5 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap

Loyalitas Pelanggan 111

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 112

5.2 Saran 112

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN