

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian	9
1.4 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2 Kualitas Layanan	15
2.1.3 Ketepatan Waktu Pengiriman	23

2.1.4	Fasilitas	24
2.2	Penelitian Terdahulu.....	26
2.3	Hubungan Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis.....	28
2.3.1	Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.3.2	Hubungan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3.3	Hubungan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.4	Hipotesis	30
2.5	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
	BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	32
3.1.1	Variabel Penelitian.....	32
3.1.2	Definisi Operasional Variabel	33
3.2	Populasi dan Sampel	35
3.2.1	Populasi.....	35
3.2.2	Sampel	35
3.3	Jenis dan Sumber Data	37
3.4	Metodologi Pengumpulan Data.....	37
3.4.1	Kuesioner	37
3.5	Metodologi Analisis Data.....	38
3.5.1	Analisis Data Kuantitatif	38
	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1	Hasil Penelitian.....	48
4.1.1	Gambaran Umum J&T Express	48
4.1.2	Visi dan Misi J&T Express	49

4.1.3	Deskriptif Responden	52
4.2	Analisis Data	55
4.2.1	Frekuensi Nilai Jawaban	55
4.2.2	Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	56
4.2.3	Analisis Deskripsi Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman	57
4.2.4	Analisis Deskripsi Variabel Fasilitas	58
4.2.5	Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	59
4.3	Pengujian Instrumen Penelitian	59
4.3.1	Uji Validitas Data	59
4.3.2	Uji Reliabilitas Data	60
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	61
4.3.4	Uji Model	68
4.4	Pembahasan	73
4.4.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	73
4.4.2	Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan	74
4.4.3	Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	75
	BAB V PENUTUP	76
5.1	Simpulan	76
5.2	Implikasi Manajerial	76
5.3	Keterbatasan	80
5.4	Agenda Penelitian Mendatang	81
	DAFTAR PUSTAKA	83