

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I 1</b>	
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1

1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	11
1.2.1 Tujuan Penelitian .....	11
1.2.2 Manfaat Penelitian .....	11
1.4 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II</b>	
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
2.1 Landasan Teori.....	14
2.2 Hubungan Antar Variabel .....	20
2.2.1 Pengaruh Layanan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.2 Pengaruh Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan .....	20
2.2.3 Pengaruh Pelacakan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	21
2.2.4 Pengaruh Pengembalian terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Membeli Kembali .....	21
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	22
<b>BAB III</b>	
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	23
3.1.1 Variabel Penelitian.....	23
3.1.2 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.2 Populasi dan Sampel .....	29

3.3 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5 Analisis Data.....	32
<b>BAB IV</b>	
<b>HASIL DAN ANALISIS.....</b>	<b>43</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	43
4.1.1 Gambaran Umum JNE.....	43
4.1.2 Gambaran Responden Penelitian .....	45
4.2 Analisis Data .....	49
4.2.1 Uji Kualitas Data.....	50
4.2.2 Analisis Model Persamaan Struktural.....	52
4.3 Interpretasi Hasil.....	88
4.3.1 Pengaruh Layanan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	88
4.3.2 Pengaruh Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	89
4.3.3 Pengaruh Pelacakan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	90
4.3.4 Pengaruh Pengembalian Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	90
4.3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Membeli Kembali .....	91
<b>BAB V</b>	
<b>PENUTUP.....</b>	<b>92</b>
5.1 Kesimpulan .....	92
5.2 Implikasi Manajerial .....	93

5.3 Keterbatasan Penelitian.....	98
5.4 Saran untuk Penelitian Mendatang .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>106</b>