

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1.Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2.Identifikasi Masalah .....	5
1.3.Batasan Masalah.....	5
1.4.Rumusan Masalah .....	5
1.5.Tujuan Penelitian.....	6
1.6.Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1.Pengertian Logistik .....	7
2.2.Persepsi Kualitas Pelayanan.....	7
2.3.Kepuasan Pelanggan .....	12
2.4.Loyalitas Pelanggan .....	16
2.5.Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	20
3.1.Kerangka Pemikiran.....	20
3.2.Hipotesis Penelitian.....	21
3.2.1. Hubungan Antara Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .....	21
3.2.2. Hubungan Antara Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan .....	22
3.2.3. Hubungan Antara Variabel Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .....	23
3.3.Desain Penelitian.....	24
3.4.Definisi Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel.....	24
3.4.1. Persepsi Kualitas Pelayanan.....	25
3.4.2. Kepuasan Pelanggan .....	26
3.4.3. Loyalitas Pelanggan .....	27
3.5.Teknik Penentuan Sampel dan Pengumpulan Data.....	27
3.5.1. Penentuan Sampel.....	27
3.5.2. Pengumpulan Data .....	28
3.6.Uji Kualitas Data.....	28
3.6.1. Analisis Faktor (Factor Analysis) untuk Penelitian Pendahuluan .....	28
3.7.Uji Hipotesis.....	31
3.7.1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	31
3.7.2. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t) .....	31

3.7.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	32
3.7.4. Uji Multiple Linear Regression .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	33
4.1.1. Sejarah Perusahaan .....	33
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	33
4.1.3. Pembagian Tugas .....	33
4.2. Hasil Pre-test .....	35
4.2.1. Uji Validitas .....	36
4.2.2. Uji Reliabilitas .....	37
4.2.3. Hasil Uji Normalitas .....	37
4.2.4. Hasil Uji Autokorelasi .....	38
4.2.5. Hasil Uji Multikolinieritas .....	39
4.2.6. Uji Heteroskedastisitas.....	40
4.3. Hasil Pengujian Hipotesis .....	40
4.3.1. Hasil Uji Hipotesis 1a, 1b, 1c, 1d, 1e.....	40
4.3.2. Hasil Uji Hipotesis 1 .....	43
4.3.3. Hasil Uji Hipotesis 2 dan 3 .....	44
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian .....	46
4.5. Implikasi Manajerial .....	48
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
5.1. Kesimpulan.....	55
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	56
5.3. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	57
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>58</b>