

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.4.1 Manfaat Teoritis	14
1.4.2 Manfaat Praktis	14
1.5 Sistematik Penelitian	14
BAB I PENDAHULUAN	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN OPERASIONAL	
VARIABEL	15
BAB III METODELOGI PENELITIAN	15
BAB IV PEMBAHASAN	15
BAB V PENUTUP	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Komunikasi	16
2.2 Humas	17
2.3 Fungsi dan Tujuan Humas	18
2.3.1 Fungsi Humas	18
2.3.2 Tujuan Humas	19
2.4 Humas Perusahaan	21
2.5 Fungsi Humas Perusahaan	21
2.6 Customer Relathionsip Management (CRM)	23
2.7 Kualitas Pelayanan Informasi	24
2.8 Loyalitas	30
2.8.1 Loyalitas Pelanggan	30
2.8.2 Jenis-Jenis Loyalitas	31
2.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Loyalitas Pelanggan	35
2.10 Teori Perilaku Konsumen	36
2.11 <i>Customer Service</i>	37
2.12 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Informasi dan Loyalitas	38-40
2.13 Kerangka Pemikiran	41
2.14 Hipotesis Penelitian	42
 BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Desain Penelitian	43
3.2 Populasi dan Sampel	44
3.2.1 Populasi	44

3.2.2 Sampel	45
3.2.3 Teknik Sampling	46
3.3 Bahan Penelitian Dan Unit Analisi	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data	46
3.5 Validitas dan Reliabilitas	48
3.5.1 Validitas	48
3.5.2 Reliabilitas	50
3.6 Analisis Data	61
 BAB IV PEMBAHASAN	62
4.1 Subjek Penelitian	62
4.1.1 Sejarah JNE	62
4.1.2 Visi Dan Misi	63
4.2 Hasil Penelitian	64
4.2.1 Profil Responden	64
4.3 Analisis Variabel Kualitas Pelayanan Informasi	65
4.3.1 Variabel X (Kualitas Pelayanan Informasi)	76
4.4 Analisis Variabel Loyalitas	79
4.4.1 Variabel Y (Loyalitas)	84
4.5 Hasil Analisa Korelasi Dan Uji Signifikan	86
4.5.1 Uji Korelasi	87
4.5.2 Uji Regresi	87
4.5.3 Uji Hipotesis	88
4.6 Pembahasan	89

BAB V PENUTUP	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	93

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

LAMPIRAN :

Lampiran–1 : Surat Pernyataan Riset

Lampiran – 2 : Contoh Kuesioner

Lampiran – 3 : Hasil SPSS dan Tabel Induk

Lampiran – 4 : Absensi Bimbingan

DAFTAR TABEL

1.1 Penghargaan Yang Diperoleh JNE	4
2.1 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Informasi (X)	38
2.2 Operasional Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	40
3.1 Hasil Validitas	49
3.2 Hasil Interpretasi Nilai r	52
3.3 Hasil Test Kualitas Pelayanan Informasi (X)	53
3.4 Hasil Retest Kualitas Pelayanan Informasi (X)	54
3.5 Hasil Kualitas Pelayanan Informasi (X)	55
3.6 Hasil Test Loyalitas Konsumen (Y)	57
3.7 Hasil Restest Loyalitas Konsumen (Y)	58
3.8 Hasil Loyalitas Konsumen (Y)	59
4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	65
4.3 Butir 1	66
4.4 Butir 2	67
4.5 Butir 3	68
4.6 Butir 4.....	69
4.7 Butir 5	70
4.8 Butir 6.....	71
4.9 Butir 7	72
4.10 Butir 8	73
4.11 Butir 9	74

4.12 Butir 10	75
4.13 Butir 11	76
4.14 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Informasi (X)	77
4.15 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Informasi (X)	78
4.16 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Informasi (X)	79
4.17 Butir 1	79
4.18 Butir 2	80
4.19 Butir 3	81
4.20 Butir 4	82
4.21 Butir 5	83
4.22 Hasil Uji Validitas Loyalits (Y)	84
4.23 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas (Y)	85
4.24 Rekapitulasi Loyalitas (Y)	86
4.25 Uji Korelasi	87
4.26 Uji Regresi	87
4.27 Uji Hipotesis	88
4.28 Nilai Dominan Perbutir Kualitas Pelayanan Informasi (X)	89
4.29 Nilai Dominan Perbutir Loyalitas (Y)	90



DAFTAR BAGAN

2.1 Kerangka Pemikiran 41

Esa Unggul

Universitas
Esa U



Esa Unggul

Universitas
Esa U



Esa Unggul

Universitas
Esa U



DAFTAR GAMBAR

4.1 Logo JNE 63

Universitas

Esa Unggul

Universitas

Esa U



Universitas

Esa Unggul

Universitas

Esa U

Universitas

Esa Unggul

Universitas

Esa U