

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah.....	6
1.2.1 Identifikasi Masalah	6
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	7
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Bagi Penulis	9
1.5.2 Bagi Pembaca	9
1.5.2 Bagi Perusahaan	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Tinjauan Teori.....	10
2.2 Kualitas Layanan	10
2.2.1 Dimensi Kualitas Layanan	11
2.2.2 Konsep Kualitas Layanan	12
2.3 Merek	15
2.3.1 Komponen Merek	16
2.3.2 Manfaat Merek (<i>Brand</i>)	17
2.3.3 Fungsi Merek Bagi Konsumen	18
2.3.4 Kepercayaan Merek	19
2.3.5 Dimensi Kepercayaan Merek	20
2.3.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Merek	21
2.4 Kepuasan Pelanggan	23
2.4.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan	24
2.4.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	24
2.5 Pengertian Loyalitas Pelanggan	25
2.5.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	26

2.5.2 Siklus Loyalitas Pelanggan	27
2.5.3 Dimensi Loyalitas Pelanggan	28
2.6 Penelitian Terdahulu	30
2.7 Hubungan Antar Variabel.....	35
2.7.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan ..	35
2.7.2 Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
2.7.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	36
2.7.4 Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan	36
2.7.5 Pengaruh antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	37
2.8 Hipotesis	37
2.9 Model Penelitian	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Desain Riset	40
3.2. Jenis dan Sumber Data	40
3.2. 1.Jenis Data.....	40
3.2. 2.Sumber Data	41
3.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.3.1.Populasi	41
3.3.2.sampel	41
3.3.3 teknik pengambilan sampel	43
3.4 Unit Analisis	44
3.5 Operasional Variabel	45
3.6 Teknik Analisis Data	46
3.6.1.Uji Validitas.....	46
3.6.2.Uji Reliabilitas	47
3.6.3.Path Analysis	49
3.6.3.1 Pengertian Path Analysis	49
3.6.3.2 Langkah-Langkah Melakukan Analisis Jalur	50
3.6.3.3 Analisis Koefisien Determinasi	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1. Hasil Penelitian	56
4.1.1. Deskriptif Data/Karakteristik Responden	56
4.1.2. Uji Validitas	58
4.1.3. Uji Reliabilitas	61
4.1.4. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	62
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian	
4.2.1. Pengaruh Kualitas Layanan (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	71
4.2.2. Pengaruh Kepercayaan Merek (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	73
4.2.3. Pengaruh Kualitas Layanan(X_1) Terhadap Loyalitas	

Pelanggan (Y)	73
4.2.4. Pengaruh Kepercayaan Merek (X ₂) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	74
4.2.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	75
4.2.6. Pengaruh Kualitas Layanan (X ₁) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Melalui Kepuasan Pelanggan (Z)	75
4.2.7. Pengaruh Promosi (X ₂) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Melalui Kepuasan Pelanggan (Z)	76
4.3. Temuan Penelitian	77
4.4. Keterbatasan Penelitian	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1. Kesimpulan	79
5.2. Saran	80
5.3 Implikasi Penelitian	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
1.1.	Data Kualitas Layanan <i>Index</i> Kategori Kurir	2
1.2.	Top Brands Awards kategori jasa kurir	4
2.1.	Penelitian Terdahulu	30
3.1.	Skala Likert	40
3.2.	Operasional Variabel	43
3.3.	Kriteria Reliabilitas	48
4.1.	Uji Validitas	57
4.2.	Uji reabilitas	61
4.3.	Uji Regresi Kualitas Layanan dan Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
4.4.	Nilai Koefisien Determinasi Kualitas Layanan dan Kepercayaan merek terhadap Kepuasan Pelanggan	63
4.5.	Uji Regresi Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	65
4.6.	Koefisien Determinasi Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	67
4.7.	Hasil Perhitungan Pengaruh	71

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
2.1.	kepercayaan Konsumen Pada merek	23
2.2.	Siklus Pelanggan Loyal	29
2.3	Model Penelitian	40
3.1.	Hubungan Kausal Substruktur I	52
3.2.	Hubungan Kausal Substruktur II	53
3.3.	Diagram Jalur Hubungan Kausal.....	54
4.1	Responden berdasarkan jenis kelamin	55
4.2	Responden berdasarkan usia	57
4.3.	Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
4.4.	Responden berdasarkan pekerjaan.....	57
4.5.	Tahap Analisi Jalur	64
4.6	Tahap II analisis Jalur	68
4.7	Analisis Jalur Gabungan Tahap I dan II	69

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Daftar Lampiran	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian.....	84
2	Tabulasi Pre test 30 Responden	88
3	Uji validitas	90
4	Uji Reabilitas	91
5	Tabulasi 140 Responden	92
6	Uji analisis jalur tahap 1	97
7	Uji analisis jalur tahap 2	98