

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah	8
1.2.1 Identifikasi Masalah	8
1.2.2 Pembatasan Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Loyalitas Pelanggan	11
2.1.1 Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan	12
2.1.2 Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	12
2.1.3 Dimensi Loyalitas Pelanggan	14
2.2 Kepuasan Pelanggan	14
2.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	17
2.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	18
2.2.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan	18
2.3 Harga	18
2.3.1 Penetapan Harga Berdasarkan Nilai	19
2.3.2 Tujuan Penetapan Harga	20
2.3.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Harga	21
2.3.4 Dimensi – Dimensi Harga	21
2.4 Kualitas Layanan	21
2.4.1 Dimensi Kualitas Layanan	22
2.5 Citra Merek	24
2.5.1 Indikator Citra Merek	25

2.5.2	Faktor – Faktor Pembentukan Citra Merek	25
2.5.3	Langkah – Langkah Membangun Citra Merek	26
2.5.4	Elemen Citra Merek	26
2.6	Penelitian Terdahulu	27
2.7	Hubungan Antar Variabel	30
2.7.1	Hubungan Antara Harga dengan Kepuasan Pelanggan	30
2.7.2	Hubungan Antara Harga dengan Loyalitas Pelanggan	30
2.7.3	Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan	30
2.7.4	Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan	31
2.7.5	Hubungan Antara Citra Merek dengan Kepuasan Pelanggan	31
2.7.6	Hubungan Antara Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan	31
2.7.7	Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	31
2.7.8	Hubungan Antara Harga dengan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	32
2.7.9	Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	32
2.7.10	Hubungan Antara Citra Merek dengan Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan	32
2.8	Hipotesis Penelitian.....	32
2.9	Model Penelitian	33
BAB III	METODE	34
3.1	Desain Riset	34
3.2	Jenis dan Sumber Data	34
3.2.1	Jenis Data	34
3.2.2	Sumber Data	35
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	35
3.3.1	Populasi	35
3.3.2	Sampel.....	35
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.4	Unit Analisis	36
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	36
3.6	Teknik Analisis Data.....	41
3.6.1	Uji Instrumen	41
3.6.1.1	Uji Validitas	41
3.6.1.2	Uji Reabilitas.....	42
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	43
3.6.2.1	Uji Normalitas	43
3.6.2.2	Uji Multikolinearitas	43
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas	44
3.6.2.4	Analisis Jalur (Path Analysis)	44
3.6.2.5	Uji Serempak (f).....	47
3.6.2.6	Uji Parsial (t).....	48

3.6.2.7	Koefisien Determinasi.....	48
BAB IV	HASIL	49
4.1	Hasil Penelitian	49
4.1.1	Profil Responden.....	49
4.2	Uji Validitas dan Realibilitas	51
4.2.1	Uji Validitas	51
4.2.2	Uji Realibilitas	54
4.3	Uji Asumsi Klasik	56
4.3.1	Uji Normalitas.....	57
4.3.2	Uji Multikolinearitas	57
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	58
4.3.4	Uji (F).....	59
4.3.5	Uji (t).....	59
4.4	Analisis Jalur.....	61
4.4.1	Analisis Jalur Tahap 1.....	61
4.4.2	Analisis Jalur Tahap 2.....	62
BAB V	PEMBAHASAN	70
5.1	Pembahasan Penelitian.....	70
5.1.1	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	70
5.1.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	70
5.1.3	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	71
5.1.4	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
5.1.5	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	72
5.1.6	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
5.1.7	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	73
5.1.8	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	73
5.1.9	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	74
5.1.10	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	74
5.2	Temuan Penelitian.....	75
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	75
BAB VI	PENUTUPAN	76
6.1	Kesimpulan	76
6.2	Saran.....	77
6.3	Implikasi.....	78
DAFTAR REFERENSI		79
LAMPIRAN		82

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
1.1.	Kualitas Layanan di Beberapa Perusahaan Jasa Kurir	2
1.2.	Data Top Brand Indeks (TBI) Jasa Kurir	4
1.3.	Tarif Pengiriman Jasa Kurir	4
1.4.	Data Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kurir	5
2.1	Jenis Loyalitas Perilaku Pembelian Ulang	13
2.2	Penelitian Terdahulu	27
3.1	Instrument Skala Likert dalam Penelitian	34
3.2	Operasional Variabel.....	39
3.3	Cronbach Alpha	43
4.1	Hasil Uji Validitas.....	52
4.2	Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek.....	55
4.3	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	55
4.4	Hasil Uji Reliabilitas Harga	55
4.5	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	56
4.6	Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	56
4.7	Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
4.8	Hasil Uji (F)	59
4.9	Hasil Uji (t)	60
4.10	Hasil Uji Regresi Substruktural Persamaan I.....	62
4.11	Hasil Koefisien Determinasi Substruktural Persamaan I.....	64
4.12	Hasil Uji Regresi	66
4.13	Hasil Koefisien Determinasi Substruktural Persamaan II.....	68
5.1	Hasil Perhitungan Pengaruh.....	74

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
1.1	Hasil Pra Survey Variabel Citra Merek	6
1.2	Hasil Pra Survei Variabel Kualitas Layanan.....	6
1.3	Hasil Pra Survei Variabel Harga	7
1.4	Hasil Pra Survei Variabel Kepuasan	7
1.5	Hasil Pra Survei Variabel Loyalitas	8
2.1	Penetapan Harga Berdasarkan Biaya	19
2.2	Penetapan Harga Berdasarkan Nilai	19
2.3	Model Penelitian	33
3.1	Diagram Jalur Hubungan Kausal	45
3.2	Substruktural Persamaan 1	46
3.3	Substruktural Persamaan 2	46
4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	49
4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	50
4.4	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Setiap Bulan	51
4.5	Hasil Uji Normalitas	57
4.6	Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
4.7	Analisis Jalur Tahap I.....	61
4.8	Model Jalur Substruktural Persamaan I	62
4.9	Analisis Substruktural Persamaan I	63
4.10	Model Jalur Substruktural Persamaan II	65
4.11	Analisis Jalur Substruktural Persamaan II	68
4.12	Tahap Kedua Analisis Jalur	69

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Daftar Lampiran	Halaman
1.	Data Pra Survey.....	82
2.	Kuesioner Penelitian.....	83
3.	Tabulasi Data pretest.....	88
4.	Tabulasi 215 Responden.....	93
5.	Hasil Uji Validitas Pretest.....	96
6.	Hasil Jalur Path Analysis.....	99