

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah .....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	7
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
2.1. Citra Merek .....	10
2.1.1 Manfaat Citra Merek .....	10
2.1.2 Dimensi Citra Merek .....	11
2.2. Kualitas Pelayanan .....	12
2.2.1 Karakteristik Pelayanan atau Jasa .....	13
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.3. Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	16
2.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	17
2.3.3 Prinsip Kepuasan Pelanggan .....	17
2.4 Loyalitas .....	18
2.4.1 Tingkatan Loyalitas .....	19
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas .....	20
2.4.3 Dimensi Loyalitas.....	21
2.4.4 Prinsip Loyalitas.....	21
2.5 Penelitian Terdahulu.....	22
2.6 Hubungan Antar Variabel .....	26
2.6.1 Hubungan Citra Merek (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z0).....	26
2.6.2 Hubungan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan(Z) .....	27
2.6.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas (Y).....	27

2.6.4 Hubungan Citra Merek (X1) terhadap Loyalitas (Y) .....	28
2.6.5 Hubungan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas (Y).....	28
2.7 Hipotesis .....	29
2.8 Model Penelitian .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Desain Riset .....	30
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	30
3.2.1 Jenis Data .....	30
3.2.2 Sumber Data .....	31
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	31
3.3.1 Populasi .....	31
3.3.2 Sampel .....	31
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.4 Unit Analisis .....	32
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	33
3.6 Teknik Analisis Data .....	33
3.6.1 Uji Validitas .....	34
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.6.3 Analisis Path ( Path Analysis ) .....	36
3.6.4 Uji t (parsial) .....	37
3.6.5 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.2 Karakteristik Responden .....	38
4.1.2 Uji Validitas .....	39
4.1.3 Uji Reliabilitas.....	42
4.2. Analisis Deskriptif Penelitian.....	42
4.2.1 Variabel Citra Merek (X1) .....	43
4.2.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	44
4.2.3 Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	45
4.2.4 Variabel Loyalitas (Y).....	45
4.3. Analisis Jalur (Path Analysis) .....	46
4.3.1 Analisis Jalur Tahap 1 .....	47
4.3.2 Analisis Jalur Tahap 2 .....	49
4.3.3 Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan Tahap 2.....	52
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
5.1.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan pelanggan .....	55
5.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan ...	55
5.1.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas .....	56
5.1.4 Pengaruh Citra Merek (X1) terhadap Loyalitas .....	56
5.1.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas .....	57
5.1.6 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan .....	57
5.1.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui	

Kepuasan Pelanggan.....	58
5.2 Temuan Penelitian.....	58
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	58
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
6.1 Kesimpulan.....	59
6.2 Saran.....	60
6.3 Implikasi Hasil Penelitian .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Jasa Kurir .....	2
Tabel 2.1 Tabel Hasil Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Instrumen Skala <i>Likert</i> Dalam Penelitian .....	33
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....	36
Tabel 3.3 Cronbach Alpa .....	38
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4.3 Indeks Citra Merek .....	43
Tabel 4.4 Indeks Kualitas Pelayanan .....	44
Tabel 4.5 Indeks Kepuasan Pelanggan .....	45
Tabel 4.6 Loyalitas .....	46
Tabel 4.7 Nilai Koefisien Regresi dan Uji t tahap 1 .....	47
Tabel 4.8 Nilai Koefisien Determinasi Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	48
Tabel 4.9 Nilai Koefisien Regresi dan Uji t tahap 2 .....	49
Tabel 4.10 Nilai Koefisien Determinasi Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas .....	50
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Pengaruh .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Self Service Machine .....	4
Gambar 1.2 Penghargaan Service Quality Award.....	4
Gambar 1.3 Jasa Pengiriman Terpopuler di Indonesia.....	5
Gambar 1.4 Pra Survey.....	6
Gambar 1.5 Komplain Konsumen .....	6
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	29
Gambar 3.1 Hubungan Kausal Substruktur 1 .....	36
Gambar 3.2 Hubungan Kausal Substruktur 2 .....	40
Gambar 4.1 Responden berdasarkan usia.....	38
Gambar 4.2 Responden berdasarkan pekerjaan.....	38
Gambar 4.3 Responden berdasarkan pendapatan .....	39
Gambar 4.4 Tahap 1 Analisis Jalur .....	48
Gambar 4.5 Tahap 2 Analisis Jalur .....	51
Gambar 4.6 Struktur Analisis Jalur Tahap 1 dan 2 .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian .....	66
Lampiran 2 Lembar Pra Survey.....	70
Tabulasi Data 170 Responden .....	71
Tabulasi Data Pre-Test 30 Responden.....	87
Hasil Uji Validitas 30 Responden .....	87
Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden.....	95
Hasil Analisis Jalur tahap 1 .....	96
Hasil Analisis Jalur tahap 2 .....	97