

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan Pesetujuan Skripsi	1
Lembar Pengesahan Ujian Sidang Skripsi	3
KATA PENGANTAR.....	4
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR TABLE	7
DAFTAR GAMBAR.....	8
ABSTRAK.....	9
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang masalah	1
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian terdahulu.....	7
2.2. Teori Perilaku Terencana (<i>Theory of Planned Behavior</i>).....	8
2.3. Operasionalisasi variable	23
2.4. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan alur penelitian.....	34
2.5. Hipotesis.....	34
BAB III.....	35
METODE PENELITIAN	35
3.1. Metodologi Penelitian.....	35
3.2. Bahan Penelitian	41
3.3. Sumber Data Populasi dan Sampel	41
3.4. Teknik Pengumpulan Data	43
3.5. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	44
3.6. Teknik analisis data	47
BAB IV.....	51
HASIL PENELITIAN	51

4.1. Gambar Umum.....	51
4.2. Analisis Data Statistik.....	52
4.3. Analisis Data Statistik.....	68
BAB V.....	73
5.1. Pembahasan.....	73
BAB VI.....	74
6.1. Kesimpulan.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
SURAT PERNYATAAN	78
KARTU ABSENSI BIMBINGAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI.....	79

DAFTAR TABEL

TABEL 2. 1 TABEL TERDAHULU	7
TABEL 2. 2 TABLE OPERASIONAL VARIABLE	23
TABEL 4. 1 NILAI MEAN VARIABEL X	52
TABEL 4. 2 NILAI MEAN VARIABEL Y	53
TABEL 4. 3 JENIS KELAMIN RESPONDEN	54
TABEL 4. 4 JENIS USIA RESPONDEN	54
TABEL 4. 5 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.1	55
TABEL 4. 6 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.2	55
TABEL 4. 7 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.3	55
TABEL 4. 8 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.4	56
TABEL 4. 9 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.5	56
TABEL 4. 10 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.6	57
TABEL 4. 11 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.7	57
TABEL 4. 12 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.8	57
TABEL 4. 13 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.9	58
TABEL 4. 14 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.10	58
TABEL 4. 15 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.11	58
TABEL 4. 16 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.12	59
TABEL 4. 17 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.13	59
TABEL 4. 18 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.14	59
TABEL 4. 19 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.15	60
TABEL 4. 20 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.16	60
TABEL 4. 21 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.17	61
TABEL 4. 22 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.18	61
TABEL 4. 23 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.19	61
TABEL 4. 24 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.20	62
TABEL 4. 25 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.21	62
TABEL 4. 26 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.22	62
TABEL 4. 27 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.23	63
TABEL 4. 28 RESPON RESPONDEN X PERTANYAAN NO.24	63
TABEL 4. 29 RESPON RESPONDEN Y PERTANYAAN NO.1	63
TABEL 4. 30 RESPON RESPONDEN Y PERTANYAAN NO.2	64
TABEL 4. 31 RESPON RESPONDEN Y PERTANYAAN NO.3	64
TABEL 4. 32 RESPON RESPONDEN Y PERTANYAAN NO.4	64
TABEL 4. 33 RESPON RESPONDEN Y PERTANYAAN NO.5	65
TABEL 4. 34 RESPON RESPONDEN Y PERTANYAAN NO.6	65
TABEL 4. 35 RESPON RESPONDEN Y PERTANYAAN NO.7	66
TABEL 4. 36 RESPON RESPONDEN Y PERTANYAAN NO.8	66
TABEL 4. 37 RESPON RESPONDEN Y PERTANYAAN NO.9	66
TABEL 4. 38 RESPON RESPONDEN Y PERTANYAAN NO.10	67
TABEL 4. 39 RESPON RESPONDEN Y PERTANYAAN NO.11	67
TABEL 4. 40 RESPON RESPONDEN Y PERTANYAAN NO.12	67

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2. 1 KERANGKA PEMIKIRAN.....	34
GAMBAR 3. 1 GAMBAR JENIS DATA	39
GAMBAR 4. 1 LOGO PERUSAHAN	52

ABSTRAK

Studi ini dilakukan guna melihat pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan pelanggan PT. Agung Transina Raya yang jadi merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman kendaraan di Indonesia dengan tujuan ke wilayah Batam dan Medan, penelitian ini didasari tidak tercapainya jumlah volume pengiriman kendaraan terhadap anggaran perusahaan, teori yang dipakai ialah “Teori Perilaku Terencana atau TPB (*Theory of Planned Behavior*)” menjelaskan bahwa perilaku terbentuk karena adanya pengaruh oleh sikap terhadap perilaku, untuk metode penelitiannya kuantitatif dengan *metode deskriptif korelasional* dengan *model survey* dan metodologi penelitian yang dibangun berdasarkan *filsafat positivism*, teknik analisis menggunakan *Regresi Linier sederhana* yang jadi alat ukur yang juga bisa dipakai guna menghitung ada atau tidaknya korelasi antar variabel dan hasil penelitiannya dapat dilihat dari dua operasional variabel dengan 5(Lima) Dimensi Variabel X, 13(Tiga belas) Indikator disertai 24 Pernyataan dan 4(Empat) Dimensi Variabel Y, 6(Enam) Indikator disertai 12 Pernyataan dan untuk hasil *uji Validitas* Variabel X dan Y semua valid, *Uji Reabilitas* X dan Y Cukup Reliabel, *Uji Asumsi Klasik* hasil nilai signifikansi terdapat pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan pelanggan uji Frekuensi melalui pernyataan kuisisioner masih terdapat jawaban yang tidak puas di masing masing pernyataan, *Uji Regresi Linier Sederhana* Koefesensi Regresi X 0,493 nilainya positif, serta *Uji Koefesensi Determinasi* terdapat dampak variable independent (x) pada variable dependen (Y) sebesar 85,3% dan ada 14,7 % yang terpengaruh variable lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata kunci: *PT. Agung Transina Raya, Pelayanan, Customer Relation Officer, Loyalitas Pelanggan, Internal, Kendaraan*