

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Identifikasi Masalah .....	5
1.3    Pembatasan Masalah.....	5
1.4    Rumusan Masalah.....	6
1.5    Tujuan Penelitian .....	6
1.6    Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1    Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.1    Indikator Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.2    Dimensi Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.3    Kualitas Pelayanan yang Baik.....	8
2.2 <i>Word Of Mouth (WOM)</i> .....	8
2.2.1    Membentuk Kepercayaan melalui <i>Word Of Mouth</i> .....	8
2.2.2    Indikator <i>Word Of Mouth</i> .....	9
2.2.3    Dimensi <i>Word Of Mouth</i> .....	9
2.2.4 <i>Word Of Mouth</i> Melalui Pemasaran.....	10
2.3    Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ) .....	10
2.3.1    Manfaat <i>Brand Image</i> .....	11
2.3.2    Indikator <i>Brand Image</i> .....	11
2.3.3    Dimensi <i>Brand Image</i> .....	11
2.3.4    Faktor-faktor yang membentuk <i>Brand Image</i> .....	12
2.4    Kepuasan Pelanggan.....	13
2.4.1    Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13
2.4.2    Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.4.3    Mengukur Kepuasan Konsumen .....	13
2.5    Penelitian Terdahulu.....	14
2.6    Hubungan Antar Variabel.....	21
2.6.1    Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21

2.6.2	Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	21
2.6.3	Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22
2.7	Hipotesis .....	22
2.8	Model Penelitian.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>24</b>
3.1	Desain penelitian .....	24
3.2	Jenis dan Sumber Data .....	24
3.2.1	Jenis Data .....	24
3.2.2	Sumber Data.....	25
3.3	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	25
3.3.1	Populasi .....	25
3.3.2	Sampel.....	25
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.4	Unit Analisis .....	27
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	27
3.5.1	Variabel Independen (X).....	27
3.5.2	Variabel Dependen (Y) .....	28
3.6	Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	31
3.6.1	Uji Validitas .....	31
3.6.2	Uji Reabilitas.....	32
3.7	Uji Persyaratan Analisis Data.....	32
3.7.1	Uji Normalitas .....	33
3.7.2	Uji Multikolinieritas.....	33
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas.....	33
3.7.4	Uji Autokorelasi .....	34
3.8	Uji Hipotesis .....	35
3.8.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	35
3.8.2	Uji F .....	35
3.8.3	Uji t.....	36
3.8.4	Koefisien Detreminasi ( $R^2$ ).....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>38</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	38
4.1.1	Karakteristik Responden .....	38
4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
4.2.1	Uji Validitas .....	40
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	44
4.3	Analisis Deskriptif Penelitian.....	45
4.3.1	Kualitas Pelayanan (X1) .....	46
4.3.2	<i>Word Of Mouth</i> (X2).....	48
4.3.3	<i>Brand Image</i> (X3) .....	49
4.4	Uji Persyaratan Analisis Data.....	51
4.4.1	Uji Normalitas .....	51

4.4.2	Uji Multikolinieritas.....	53
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.4.4	Uji Autokorelasi.....	54
4.5	Analisis Data.....	55
4.5.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
4.5.2	Uji F .....	56
4.5.3	Uji t .....	56
4.5.4	Koefisien Determinan .....	57
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>		<b>59</b>
5.1	Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
5.1.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), <i>Word Of Mouth</i> (X2) dan <i>Brand Image</i> (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	59
5.1.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	60
5.1.3	Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	60
5.1.4	Pengaruh <i>Brand Image</i> (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) ...	61
5.2	Temuan Penelitian .....	61
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	62
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>63</b>
6.1	Kesimpulan.....	63
6.2	Saran .....	63
6.3	Implikasi Penelitian .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Top Brand Index 2017 – 2019.....	1
Tabel 2.1	<i>Word Of Mouth</i> .....	9
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1	Skala Likert.....	24
Tabel 3.2	Operasional Variabel Penelitian.....	28
Tabel 3.3	Nilai <i>Alpha Cronbach</i> .....	32
Tabel 4.1	Usia Responden.....	38
Tabel 4.2	Pekerjaan Responden.....	39
Tabel 4.3	Penghasilan Sebulan.....	39
Tabel 4.4	Frekuensi Menggunakan JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat dalam Sebulan.....	40
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.7	Interprestasi Nilai Indeks.....	46
Tabel 4.8	Indeks Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.9	Indeks <i>Word Of Mouth</i> .....	48
Tabel 4.10	Indeks <i>Brand Image</i> .....	49
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	51
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas <i>Word Of Mouth</i> (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	52
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas <i>Brand Image</i> (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	52
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinieritas.....	53
Tabel 4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54
Tabel 4.16	Hasil Uji Autokorelasi.....	54
Tabel 4.17	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 4.18	Hasil Uji F.....	56
Tabel 4.19	Hasil Uji t.....	56
Tabel 4.20	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	58

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Data JNE Jakarta Pusat.....2  
Gambar 1.2 Diagram Hasil Pra Survey Variabel Kualitas Pelayanan.....3  
Gambar 1.3 Diagram Hasil Pra Survey Variabel *Word Of Mouth*.....4  
Gambar 1.4 Diagram Hasil Pra Survey Variabel *Brand Image*.....5  
Gambar 2.1 Model Penelitian.....23

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisisioner Pra Survey.....	67
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian.....	68
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	73
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	74
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	85
Lampiran 6 Tabulasi Data 100 Responden.....	86
Lampiran 7 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data.....	98
Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	101