

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	vii
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	9
1.2.1. Identifikasi Masalah	9
1.2.2. Pembatasan Masalah	9
1.3. Perumusan Masalah	10
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1. Tinjauan Teori	12
2.1.1. Jasa	12
2.1.2. Karakteristik Jasa	13
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.4. Kepuasan Konsumen	18
2.1.5. <i>Behavioral Intention</i> (niat berperilaku)	22
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya	24
2.3. Hubungan Antar Variabel	26
2.3.1. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	26
2.3.2. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	26
2.3.3. Hubungan Kepuasan Konsumen Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	27
2.4. Hipotesis	28
2.5. Model Penelitian	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1. Desain Riset	30
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	31
3.2.1. Jenis Data	31
3.2.2. Sumber Data	31
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.3.1. Populasi.....	32
3.3.2. Sampel	32
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel	33
3.4. Unit Analisis	33
3.5. Definisi Operasional Variabel	34
3.5.1. Kualitas Pelayanan.....	34
3.5.2. Kepuasan Pelanggan	35
3.5.3. <i>Behavioral Intention</i>	35
3.6. Teknik Analisis Data	36
3.6.1. Uji Validitas dengan Analisis Faktor	36
3.6.2. Uji Reliabilitas	37
3.6.3. Metode Analisis SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>)	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Hasil Penelitian	48
4.1.1. Karakteristik Responden.....	48
4.1.1.1. Karakteristik responden <i>first time customer</i> TIKI	48
4.1.1.2. Karakteristik responden <i>frequent customer</i> TIKI	51
4.1.2. Hasil Uji Validitas dengan Analisis Faktor	54
4.1.3. Hasil Uji Reliabilitas	57
4.2. Hasil Uji <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	58
4.2.1. Hasil Uji Validitas Indikator Konstruk	58
4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas Konstruk	60
4.2.3. Analisis Model Struktural	62
4.2.4. Hasil Analisis Kesesuaian Seluruh Model	63
4.2.5. Hasil Uji Hipotesis	69
4.2.5.1. Hasil Uji Hipotesis <i>first time customers</i>	69
4.2.5.2. Hasil Uji Hipotesis <i>frequent customers</i>	70
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	72
4.3.1. Hasil Analisis Variabel <i>moderating</i>	77
4.4. Temuan Penelitian	78
4.5. Keterbatasan Penelitian	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1. Kesimpulan	79
5.2. Saran	80
5.2.1. Bagi Perusahaan	80
5.2.2. Bagi Penelitian Selanjutnya	81
5.3. Implikasi Penelitian	81

DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
1.1.	<i>Top Brand Index</i> Jasa Kurir (2012-2016)	3
2.1.	Penelitian Terdahulu	24
3.1.	Definisi Operasional Kualitas Pelayanan	34
3.2.	Definisi Operasional Kepuasan Pelanggan	35
3.3.	Definisi Operasional <i>Behavioral Intention</i>	36
4.1.	Uji Validitas Kualitas Pelayanan	55
4.2.	Uji Validitas Kepuasan Konsumen	56
4.3.	Uji Validitas <i>Behavioral Intention</i>	56
4.4.	Uji Reliabilitas	57
4.5.	Hasil Uji Validitas Indikator Konstruk	58
4.6.	Hasil <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	61
4.7.	Persamaan Model Struktural	62
4.8.	Hasil <i>goodness of fit</i>	63
4.9.	Pengujian Hipotesis Model Penelitian (<i>first time customers</i>).....	69
4.10.	Pengujian Hipotesis Model Penelitian (<i>frequent customers</i>)	70

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
1.1.	<i>Self Service Machine</i>	5
1.2.	Penghargaan <i>Service Quality Award</i>	6
1.3.	Komplain Konsumen.....	7
2.1.	Model Penelitian	29
4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengiriman	51
4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
4.7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
4.8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengiriman	54
4.9.	<i>Path diagram Standardized Solution (first time customers)</i>	67
4.10.	<i>Path diagram Standardized Solution (frequent customers)</i>	67
4.11.	<i>Path Diagram t-value (first time customers)</i>	68
4.12.	<i>Path Diagram t-value (frequent customers)</i>	68

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Nama Lampiran	Halaman
1.	Kuesioner	87
2.	Tabulasi Data 30 Responden	91
3.	Hasil Analisis Faktor dan Uji Reliabilitas	92
4.	Tabulasi Data 140 Responden <i>First Time Customers</i>	99
5.	Tabulasi Data 140 Responden <i>Frequent Customers</i>	104
6.	<i>Output</i> Uji SEM LISREL <i>First Time Customers</i>	109
7.	<i>Output</i> Uji SEM LISREL <i>Frequent Customers</i>	120