

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACK	ix
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.5.1 Bagi Penulis	6
1.5.2 Bagi Perusahaan	7
1.5.3 Bagi Institusi	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Sikap	9
2.1.1 Teori Mengenai Sikap	10
2.1.2 Fungsi Sikap	11

2.1.3	Faktor Pengukuran Sikap	12
2.1.4	Karakteristik Sikap Konsumen	13
2.2	Atribut Jasa Pengiriman Barang.....	14
2.3	Pengukuran Sikap Konsumen	15
2.4	Penelitian Terdahulu	18
2.5	Kerangka Pemikiran	21

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	23
3.2	Sumber Data	23
3.3	Metode Pengumpulan Data	24
3.4	Populasi dan Sampel	25
3.4.1	Populasi	25
3.4.2	Sampel	25
3.5	Definisi Operasional	26
3.6	Uji Persyaratan Instrumen	27
3.6.1	Uji Validitas	27
3.6.2	Uji Reliabilitas	28
3.7	Analisis Fishbein	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Data	33
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	33
4.1.2	Deskripsi Jawaban Responden.....	35
4.2	Hasil Uji Persyaratan Instrumen	37
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	40
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	42
4.3	Analisis fishbein	43
4.3.1	Perhitungan Rata-Rata Variabel Kepentingan (ei) Dan Kepercayaan (bi)	44
4.3.2	Matriks Sikap Fishbein	48
4.4	Hasil dan Pembahasan	52

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	55
5.2 Saran	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1 Daftar Jasa Layanan Pengiriman Barang Di Indonesia	2
2.4 Penelitian Terdahulu	18
3.1 Pengukuran Evaluasi (ei) Semantic Differensial	24
3.2 Pengukuran Kepercayaan (bi) Semantic Differensial	24
3.3 Definisi Operasional	26
3.4 Interpretasi nilai r	28
4.1 Sebaran Jenis Kelamin	33
4.2 Sebaran Usia	34
4.3 Sebaran Pekerjaan	34
4.4 Sebaran Penghasilan	35
4.5 Hasil Jawaban Responden Kepercayaan (bi)	35
4.6 Hasil Jawaban Responden Kepentingan (ei)	38
4.7 Rangkuman Uji Validitas Pernyataan Kepercayaan (bi)	41
4.8 Uji Validitas Pernyataan Kepentingan (ei)	42
4.9 Interpretasi nilai r	43
4.10 Hasil Uji Reliabilitas	43
4.11 Skor Dan Nilai Rata – Rata Kepercayaan (bi)	44
4.12 Skor Dan Nilai Rata – Rata Kepentingan (ei)	46
4.13 Skor Maksimal Sikap	48
4.14 Skala Interval	50
4.15 Total Nilai Sikap (Ao)	50

DAFTAR GAMBAR

1.1 Data Pengguna Jasa Pengiriman Barang Di Bandar Lampung Tahun 2016 – 2018	4
2.1 Komponen Sikap.....	11
2.5 Kerangka Pemikiran.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuisisioner Responden
- Lampiran 3 Hasil Jawaban Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan dan Penghasilan
- Lampiran 4 Hasil Uji Frekuensi
- Lampiran 5 Deskripsi Jawaban Responden Skor nilai Kepercayaan (bi) dan kepentingan (ei)
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Pernyataan Kepercayaan (bi) dan kepentingan (ei)
- Lampiran 8 Uji Reliabilitas
- Lampiran 9 Interpretasi Nilai r
- Lampiran 10 Hasil Total Nilai Sikap AB
- Lampiran 11 Skor Maksimal Sikap
- Lampiran 12 Skala Interval