

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL BELAKANG.....	ii
PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
RIWAYAT IDUP	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek Penelitian.....	7
1.3.2 Ruang Lingkup objek penelitian	7
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian	7
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu Penelitian	7
1.3.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8

BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.2 Kepuasan Konsumen	11
2.2.1 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	12
2.2.2 Manfaat dan Tujuan Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	14
2.3 Penelitian Terdahulu	15
2.5 Kerangka Pemikiran.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Sumber Data.....	18
3.2.1 Data Primer	18
3.3 Metode pengumpulan.....	18
3.4 Populasi dan Sampel.....	20
3.4.1 Populasi.....	20
3.4.2 Sampel.....	20
3.5 Variabel Penelitian.....	21
3.5.1 Definisi Operasional Variabel.....	21
3.6 Uji Persyaratan Instrumen.....	22
3.6.1 Uji Validitas	22
3.6.2 Uji Reliabilitas	23
3.7 Metode Analisis Data.....	24
3.7.1 Importance Performance Analysis (IPA)	24
3.7.2 Customer Satisfaction Index (CSI)	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Deskripsi Data.....	31
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	31
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	33

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen	37
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	37
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	39
4.3 Hasil Analisis Data.....	40
4.3.1 Importance Performance Analysis (IPA)	40
4.3.2 Customer Satisfaction Index (CSI)	46
4.4 Pembahasan.....	48
4.4.1 Pembahasan Importance Performance Analysis	48
4.4.2 Pembahasan Customer Satisfaction Index	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar1. 1 Grafik Jumlah transaksi TIKI pusat di Bandar Lampung.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius.....	26
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Indeks Jasa Ekpedisi di indonesia 2018 – 20213	
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahul	15
Tabel 3. 1 Instrument Skala Liker.....	19
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	22
Tabel 3. 3 Interperstasi Nilai R	24
Tabel 3. 4 Kriteria nilai index kepuasan pelanggan.....	30
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 4. 3 Hasil Jawaban Responden Mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan kepentinga.....	33
Tabel 4. 4 Hasil Jawaban Responden Mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan kinerja	35
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan kepentinga.....	37
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan kinerja	38
Tabel 4. 7 Daftar Interpretasi Koefisien	39
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4. 9 Hasil Rata-Rata Nilai dari Atribut Harapan.....	40
Tabel 4. 10 Skor Rata-Rata Secara Keseluruhan	42
Tabel 4. 11 Perhitungan Customer Satisfaction Inde.....	47
Tabel 4. 12 Kriteria Customer Satisfaction Index.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Karakteristik Responden

Lampiran 3 Jawaban Responden

Lampiran 4 Uji Validitas

Lampiran 5 Reliabilitas

Lampiran 6 Diagram Kartesius