

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	ii
<b>MOTTO</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Identifikasi Masalah</b> .....	11
<b>C. Rumusan Masalah</b> .....	11
<b>D. Tujuan Penelitian</b> .....	12
<b>E. Manfaat Penelitian</b> .....	13
<b>F. Kerangka Pemikiran</b> .....	14
<b>G. Hasil Penelitian Terdahulu</b> .....	18
<b>H. Hipotesis Penelitian</b> .....	24
<b>BAB II</b> .....	27
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	27
<b>A. Manajemen</b> .....	27
<b>1. Pengertian Manajemen</b> .....	27
<b>2. Fungsi Manajemen</b> .....	28
<b>B. Manajemen Pemasaran</b> .....	30

1. Pengertian Pemasaran.....	30
2. Pengertian manajemen pemasaran.....	31
3. Konsep-konsep Pemasaran.....	32
4. Pengertian Bauran Pemasaran.....	33
5. Fungsi Manajemen Pemasaran.....	35
C. Jasa.....	36
1. Pengertian jasa.....	36
2. Karakteristik Jasa.....	37
D. Kualitas Pelayanan.....	40
1. Pengertian Kualitas.....	40
2. Pengertian Pelayanan.....	41
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	41
4. Faktor penentuan dimensi kualitas pelayanan.....	43
E. Kepuasan Pelanggan.....	45
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	45
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	46
3. Elemen Kepuasan Pelanggan.....	48
4. Ciri-ciri Konsumen yang Puas.....	49
5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	49
<b>BAB III.....</b>	<b>52</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>52</b>
A. Metode Penelitian.....	52
B. Populasi dan Sampel.....	55
1. Populasi.....	55
2. Sampel.....	55

<b>C. Jenis Data dan Sumber Data</b> .....	56
1. Jenis Data.....	56
2. Sumber Data.....	57
<b>D. Variabel Penelitian</b> .....	58
1. Variabel Penelitian.....	58
2. Pengukuran Variabel.....	59
3. Operasional Variabel.....	60
<b>E. Teknik Pengumpulan Data</b> .....	63
1. Studi Kepustakaan.....	63
2. Studi Lapangan.....	64
<b>F. Metode Analisis</b> .....	65
1. Pengujian Deskriptif.....	65
2. Uji Validitas.....	67
3. Uji Reliabilitas.....	68
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
5. Uji Korelasi.....	72
<b>G. Pengujian Hipotesis</b> .....	73
1. Pengujian secara Parsial (Uji T).....	73
2. Pengujian secara Simultan (Uji F).....	74
3. Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ).....	76
<b>H. Jadwal Dan Tempat Penelitian</b> .....	78
<b>BAB IV</b> .....	80
<b>HASIL PENELITIAN DAN HASIL PEMBAHASAN</b> .....	80
<b>A. Gambaran Umum Perusahaan</b> .....	80
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	80

2. Visi dan Misi Perusahaan.....	81
3. Struktur Organisasi PT. JNE <i>EXPRESS</i> .....	82
<b>B. Analisis Karakteristik Responden .....</b>	<b>83</b>
1. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	83
2. Profil Responden.....	84
<b>C. Analisis Deskriptif .....</b>	<b>86</b>
1. Pengaruh Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Langsung) Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE <i>Express</i> Agen Cikuya.....	86
2. Pengaruh Dimensi <i>Reability</i> (Keandalan) Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE <i>Express</i> Agen Cikuya.....	89
3. Pengaruh Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE <i>Express</i> Agen Cikuya.....	91
4. Pengaruh Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE <i>Express</i> Agen Cikuya.....	93
5. Pengaruh Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE <i>Express</i> Agen Cikuya.....	95
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE <i>Express</i> Agen Cikuya .....	97
<b>D. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....</b>	<b>99</b>
1. Hasil Uji Validitas.....	99
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	101
<b>E. Uji Hipotesis .....</b>	<b>103</b>
1. Hasil Uji t (Parsial) .....	103
2. Hasil Uji f (Simultan).....	106
3. Hasil Regresi Linier Berganda .....	107
4. Hasil korelasi linear berganda.....	109

5. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $r^2$ ).....	110
<b>F. Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>112</b>
1. Pembahasan Deskriptif .....	112
2. Pembahasan Asosiatif.....	117
a. Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Langsung).....	117
b. Dimensi <i>Reability</i> (Keandalan) .....	118
c. Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	118
d. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	119
e. Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) .....	120
f. Kualitas Pelayanan .....	120
<b>BAB V.....</b>	<b>123</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>123</b>
A. Kesimpulan .....	123
B. Saran .....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>127</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pelanggan JNE Express Agen Cikuya 2018 .....	7
Tabel 1. 2 Mini Survei Mengenai Kepuasan Pelanggan .....	9
Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran kuesioner .....	83
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	84
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	85
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	86
Tabel 4. 5 Hasil Tanggapan Responden Tentang Dimensi Tangible (Bukti Langsung) .....	87
Tabel 4. 6 Hasil Tanggapan Responden Tentang Dimensi Reability (Keandalan) .....	89
Tabel 4. 7 Hasil Tanggapan Responden Tentang Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) .....	91
Tabel 4. 8 Hasil Tanggapan Responden Tentang Dimensi Assurance (Jaminan) .....	93
Tabel 4. 9 Hasil Tanggapan Responden Tentang Dimensi Emphaty (Empati) .....	95
Tabel 4. 10 Hasil Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	97
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas .....	100
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas .....	102
Tabel 4. 13 .....	103
Tabel 4. 14 .....	104
Tabel 4. 15 Hasil Uji F .....	106
Tabel 4. 16 .....	107
Tabel 4. 17 .....	109
Tabel 4. 18 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	109
Tabel 4. 19 .....	110
Tabel 4. 20 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi .....	111

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran .....	17
Gambar 4. 1 .....	80
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT JNE EXPRESS .....	82
Gambar 4. 3 Garis Kontinum Mengenai Dimensi Tangible (Bukti Langsung) ...	88
Gambar 4. 4 Garis Kontinum Mengenai Dimensi Reability (Keandalan) .....	90
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Mengenai Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) .....	92
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Mengenai Dimensi Assurance (Jaminan) .....	94
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Mengenai Dimensi Emphaty (Empati) .....	96
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Mengenai Kepuasan Pasien .....	99

