

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	iv
ABSTRAK .....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi Masalah .....</b>	<b>12</b>
<b>C. Rumusan Masalah.....</b>	<b>12</b>
<b>D. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>13</b>
<b>E. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>13</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
<b>A. Kajian Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>15</b>
<b>B. Konsep dan Teori .....</b>	<b>19</b>
1. <i>Relationship Marketing Theory</i> .....	19
2. Manajemen Pemasaran.....	20
3. Kepercayaan Merek .....	24
4. Kualitas Pelayanan .....	29
5. Kepuasan Pelanggan .....	34
<b>C. Kerangka Berpikir .....</b>	<b>38</b>
<b>D. Hipotesis.....</b>	<b>42</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
<b>A. Metode dan Pendekatan .....</b>	<b>43</b>
<b>B. Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>45</b>

1.	Jenis Data .....	45
2.	Sumber Data.....	46
<b>C.</b>	<b>Populasi dan Sampel.....</b>	<b>46</b>
1.	Populasi.....	46
2.	Sampel.....	47
<b>D.</b>	<b>Operasional Variabel .....</b>	<b>49</b>
1.	Variabel Penelitian .....	49
2.	Operasional Variabel .....	49
<b>E.</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>51</b>
1.	Kuesioner (angket).....	52
2.	Studi Kepustakaan.....	54
<b>F.</b>	<b>Teknik Analisis Data .....</b>	<b>54</b>
1.	Uji Instrumen .....	55
2.	Analisis Statistik Deskriptif .....	58
3.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
4.	Analisis Korelasi .....	60
5.	Uji Hipotesis .....	61
6.	Uji Koefisien Determinasi .....	63
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>65</b>
<b>A.</b>	<b>Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>65</b>
1.	Sejarah Singkat Perusahaan .....	65
2.	Visi dan Misi Perusahaan .....	66
3.	Logo .....	67
4.	Struktur Organisasi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) .....	68
<b>B.</b>	<b>Hasil Uji Analisis .....</b>	<b>69</b>
1.	Uji Instrumen .....	69
2.	Analisis Statistik Deskriptif .....	76
3.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	91
4.	Analisis Korelasi .....	93
5.	Uji Hipotesis .....	95
6.	Uji Koefisien Determinasi .....	103
<b>C.</b>	<b>Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>104</b>

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>117</b>
<b>A. Kesimpulan</b> .....	<b>117</b>
<b>B. Saran</b> .....	<b>118</b>
<b>C. Keterbatasan Penelitian</b> .....	<b>120</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>121</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

