

**PENGARUH HARGA, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DALAM MENGGUNAKAN JASA EKSPEDISI PADA *LION PARCEL*
CABANG LAMONGAN**

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
<i>ABSTRACT</i>	x
RINGKASAN	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	12

2.2 Landasan Teori	22
2.2.1 Harga	22
2.2.2 Ketepatan Waktu Pengiriman	31
2.2.3 Kualitas Pelayanan	35
2.2.4 Kepuasan Konsumen	40
2.2.5 Hubungan Antar Variabel	46
2.3 Kerangka Berfikir	49
2.4 Hipotesis	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	52
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	52
3.2 Jenis Penelitian	52
3.3 Teknik Penarikan Sempel	53
3.3.1 Populasi	53
3.3.2 Sampel	53
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	55
3.4 Metode Pengumpulan Data	55
3.4.1 Jenis Data	55
3.4.2 Sumber Data	56
3.5 Operasional Variabel	58
3.6 Metode Analisis Data	61
3.6.1 Uji Validitas	61
3.6.2 Uji Reliabilitas	62
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	63
3.6.4 Uji Regresi Linier Berganda	65
3.6.5 Uji Korelasi Berganda	65
3.6.6 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	66

3.6.7 Uji t (Parsial)	67
3.6.8 Uji F (Simultan)	68
3.7 Jadwal Penelitian	70
BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN	71
4.1 Sejarah Perusahaan	71
4.2 Visi dan Misi Perusahaan	72
4.2.1 Visi <i>Lion Parcel</i>	72
4.2.2 Misi <i>Lion Parcel</i>	72
4.3 Letak Geografi	73
4.4 Struktur Organisasi	73
4.5 Kegiatan Usaha	75
4.6 Jam Operasional	76
4.7 Jumlah Konsumen <i>Lion Parcel</i> Tahun 2022	77
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	78
5.1 Karakteristik Responden	78
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	79
5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	80
5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Pengiriman	81
5.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pemakaian	82
5.2 Deskripsi Jawaban Responden	83
5.2.1 Persepsi Responden Terhadap Variabel (X_1)	83
5.2.2 Persepsi Responden Terhadap Variabel (X_2)	84
5.2.3 Persepsi Responden Terhadap Variabel (X_3)	85
5.2.4 Persepsi Responden Terhadap Variabel (Y)	86
5.3 Analisa Data	87

5.3.1 Uji Validitas	87
5.3.2 Uji Reliabilitas	88
5.3.3 Uji Asumsi Klasik	89
5.3.4 Uji Regresi Linier Berganda	92
5.3.5 Uji Korelasi Berganda	95
5.3.6 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	96
5.3.7 Uji t (Parsial)	97
5.3.8 Uji F (Simultan)	100
5.4 Interpretasi Hasil Penelitian	103
5.5 Pembahasan	107
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	110
6.1 Kesimpulan	110
6.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	122