

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
RINGKASAN	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1 Mutu Pelayanan	19
2.2.2 Kepercayaan	21
2.2.3 Nilai Pelanggan	25
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	29
2.2.5 Loyalitas Pelanggan	34
2.2.6 Hubungan Antara Mutu Pelayanan, Kepercayaan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	35
2.3 Kerangka Berfikir	37
2.4 Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	40

3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	40
3.2 Jenis Penelitian	40
3.3 Teknik Penarikan Sampel	40
3.3.1 Populasi	40
3.3.2 Sampel	41
3.3.3 Teknik Sampling	41
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	42
3.4.1 Sumber Data	42
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	42
3.5 Operasional Variabel	44
3.5.1 Variabel Bebas/Independent (X).....	44
3.5.2 Variabel Mediasi	47
3.5.3 Variabel Terikat/ Dependent (Y).....	47
3.6 Metode Analisis Data	49
3.7 Jadwal Penelitian	54
BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....	55
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	55
4.1.1 Sejarah Perusahaan	55
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	56
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	56
4.2 Jabatan dan Uraian Kerja.....	57
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian	61
5.1.1 Karakteristik Responden.....	61
5.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden	61
5.2 Hasil Penelitian	63
5.2.1 Mutu Pelayanan	63
5.2.2 Kepercayaan Pelanggan.....	69
5.2.3 Nilai Pelanggan	70
5.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	72
5.2.5 Loyalitas Pelanggan.....	73
5.3 Spesifikasi Model	74

5.4 Struktural Equation Modeling (SEM-PLS)	77
5.4.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	77
5.4.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	81
5.5 Pembahasan	86
5.5.1 Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	86
5.5.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	87
5.5.3 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan...	88
5.5.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	89
5.5.5 Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	89
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	91
6.1 Kesimpulan	91
6.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu.....	13
Table 3.1 Skor Skala	43
Table 3.2 Jadwal Penelitian	54
Table 5.1 Rekapitulasi Hasil Jawaban Dimensi Tangible (Bukti Fisik)	64
Table 5.2 Rekapitulasi Hasil Jawaban Dimensi Reliability (Kehandalna) ...	65
Table 5.3 Rekapitulasi Hasil Jawaban Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap).....	66
Tabel 5.4 Rekapitulasi Hasil Jawaban Dimensi Assurance (Jaminan)	67
Tabel 5.5 Rekapitulasi Hasil Jawaban Dimensi Emphaty (Kepedulian)	68
Tabel 5.6 Rekapitulasi Hasil Jawaban Variabel Kepercayaan Pelanggan	70
Tabel 5.7 Rekapitulasi Hasil Jawaban Variabel Nilai Pelanggan	71
Tabel 5.8 Rekapitulasi Hasil Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan	72
Tabel 5.9 Rekapitulasi Hasil Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan	73
Tabel 5.10 Hasil Validitas Loading Factor	77
Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Nilai AVE	78
Tabel 5.12 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	79
Table 5.13 Uji Reliabilitas <i>Cronbac's Alpha</i>	80
Tabel 5.14 Hasil Uji Reliabilitas <i>CompositeReliability</i>	81
Tabel 5.15 Hasil <i>R Square</i>	81
Tabel 5.16 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i>	82
Tabel 5.17 Hasil Uji <i>Indirect Effect</i>	83
Tabel 5.18 Uji <i>P-Values</i> dan <i>T-Statistic</i> Hipotesis 1.....	84
Tabel 5.19 Uji <i>P-Values</i> dan <i>T-Statistic</i> Hipotesis 2.....	84
Tabel 5.20 Uji <i>P-Values</i> dan <i>T-Statistic</i> Hipotesis 3.....	85
Tabel 5.21 Uji <i>P-Values</i> dan <i>T-Statistic</i> Hipotesis 4.....	85
Tabel 5.22 Hasil Hipotesis	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi JNE Express	57
Gambar 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Gambar 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Gambar 5.4 Model Penelitian dalam SmartPLS	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran 3 Hasil *Convergent Validity*

Lampiran 4 Hasil *Discriminant Validity*

Lampiran 5 Hasil *Cronbac's Alpha, Composite Reliability Dan AVE (Average Variance Extracted)*

Lampiran 6 Hasil *R-Square*

Lampiran 7 Hasil *Path Coefficient*

Lampiran 7 Hasil *Indirect Effect*

Lampiran 8 Hasil *T-Statistic dan P-Value*

