

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	..	i
HALAMAN PENGESAHAN		ii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI		iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS		iv
KATA PENGANTAR		v
RINGKASAN		vii
ABSTRACT		ix
DAFTAR ISI		xi
DAFTAR TABEL		xiv
DAFTAR BAGAN		xv
DAFTAR GAMBAR		xvi
DAFTAR LAMPIRAN		xvii
BAB I :PENDAHULUAN		1
1.1 Latar Belakang		1
1.2 Rumusan Masalah		7
1.3 Tujuan Penelitian		8
1.4 Manfaat Penelitian		8
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA		10
2.1 Landasan Teori		10
2.1.1 Harga....		11
2.1.2 Promosi		13
2.1.3 Kualitas Pelayanan		15
2.1.4 Kepuasan Pelanggan		19
2.1.5 Loyalitas Pelanggan		28
2.2 Penelitian Terdahulu		31
2.3 Kerangka Konseptual		55
2.4 Pengembangan Hipotesis		56

BAB III : METODE PENELITIAN	57
3.1 Jenis Penelitian	57
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	57
3.3 Jenis dan Sumber Data	59
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	60
3.4.1 Populasi	60
3.4.2 Sampel	61
3.5 Metode Pengumpulan Data	63
3.6 Teknik Analisis Data	65
3.6.1 Metode Pengolahan Data	65
3.6.2 Metode Penyajian Data	66
3.6.3 Analisis Statistik Data	66
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	72
 BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	 73
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	73
4.1.1 Profil Anda Express	73
4.1.2 SOP Customer Anda Express	73
4.1.3 Kantor Cabang dan Area Pengiriman Anda Express	76
4.1.4 Ongkos Kirim Anda Express dikota Lamongan	77
4.2 Analisis Deskriptif	77
4.2.1 Karakteristik Responden	77
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	79
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Seringnya Menggunakan Jasa	81
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	81
4.3.1 Analisis Deskriptif Pada Variabel Harga (X1)	81
4.3.2 Analisis Deskriptif Pada Variabel Promosi (X2)	85
4.3.3 Analisis Deskriptif Pada Kualitas Pelayanan (X3)	87
4.3.4 Analisis Deskriptif Pada Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	89

4.3.5 Analisis Deskriptif Pada Loyalitas Pelanggan (Y)	92
4.4 Evaluasi Model	95
4.4.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	95
4.4.2 Evaluasi <i>Goodnes of fit</i>	103
4.4.3 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	103
4.4.4 Uji Mediasi	106
4.5 Pengujian Hipotesis	108
4.6 Hasil dan Pembahasan	112
BAB V : PENUTUP	127
5.1 Simpulan	127
5.2 Saran	128
5.3 Keterbatasan Penelitian	131
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Jasa Kurir dari Lamongan ke Surabaya	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Bobot Nilai Skala Likert	64
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Penelitian	65
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	79
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan seringnya Menggunakan Jasa	80
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	82
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi	85
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	87
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	90
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	92
Tabel 4.9 <i>Outer Loading</i>	96
Tabel 4.10 <i>Cross Loading</i>	100
Tabel 4.11 <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i>	102
Tabel 4.12 <i>Path Coefisien</i>	104
Tabel 4.13 R-Square	105
Tabel 4.14 <i>Specific Indirect Effects</i>	107
Tabel 4.15 <i>Path Coefisien</i>	109

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Konseptual

55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Area Pengiriman Anda Express	76
Gambar 4.2 Tarif Ongkos Kirim Lamongan	77
Gambar 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Gambar 4.4 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	80
Gambar 4.5 Karakteristik Berdasarkan Seringnya Menggunakan Jasa	81
Gambar 4.6 Evaluasi Model	95
Gambar 4.7 Diagram <i>Loading Factor</i>	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Tabulasi Data
Lampiran 3	Hasil Olah Data Pls Sem
Lampiran 4	Keterangan Uji Similariti