

## DAFTAR ISI

Cover.....	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
Lembar Pengesahan .....	iv
Motto.....	v
Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Halaman Daftar Tabel .....	xvi
Halaman Daftar Gambar .....	xix
Halaman Daftar Lampiran.....	xx
Abstrak .....	xxi
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	11
C. Rumusan Masalah .....	11
D. Tujuan Penelitian .....	12
E. Kegunaan Penelitian.....	12
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	13

G. Penegasan Istilah.....	14
H. Sistematika Penulisan Skripsi .....	16
<b>BAB II .....</b>	<b>18</b>
<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>18</b>
A. Kepuasan Konsumen.....	18
1. Pengertian Kepuasan .....	18
2. Pengertian Konsumen.....	18
3. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	18
4. Metode pengukuran kepuasan konsumen.....	19
5. Indikator kepuasan konsumen .....	21
6. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	21
B. Jasa.....	22
1. Pengertian Jasa .....	22
2. Karakteristik Jasa .....	23
3. Pemasaran Jasa .....	25
C. Harga.....	27
1. Pengertian Harga .....	27
2. Indikator Harga.....	28
3. Tujuan Penetapan Harga .....	29
D. Pelayanan .....	31
1. Pengertian Pelayanan .....	31

2. Indikator Pelayanan .....	32
3. Pelayanan dan Kepuasan Pelayanan.....	34
E. Lokasi.....	34
1. Pengertian Lokasi .....	34
2. Fakor-faktor yang mempengaruhi lokasi .....	35
3. Indikator lokasi.....	36
F. <i>Brand Image</i> (citra merek) .....	37
1. Pengertian <i>Brand Image</i> .....	37
2. Ciri-ciri <i>Brand image</i> .....	38
3. Manfaat <i>Brand Image</i> (citra merek).....	39
4. Indikator <i>Brand Image</i> .....	39
G. Pengaruh Kualitas Harga dengan Kepuasan Konsumen.....	40
H. Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen .....	41
I. Pengaruh Lokasi dengan Kepuasan Konsumen .....	42
J. Pengaruh <i>Brand Image</i> dengan Kepuasan Konsumen .....	43
K. Hasil Penelitian Terdahulu.....	44
L. Kerangka Konseptual .....	46
M. Hipotesis Penelitian.....	47
<b>BAB III.....</b>	<b>50</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	50

1. Pendekatan Penelitian.....	50
2. Jenis Penelitian .....	50
B. Populasi dan Sampel .....	51
1. Populasi .....	51
2. Sampel .....	51
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	53
D. Sumber Data.....	53
E. Skala Pengukuran.....	54
F. Teknik Pengumpulan Data.....	54
G. Teknik Analisis Data.....	55
1. Uji Keabsahan Data .....	55
2. Uji Asumsi Klasik .....	56
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	58
4. Uji Hipotesis .....	59
<b>BAB IV .....</b>	<b>62</b>
<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>62</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	62
1. Sejarah JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) .....	62
2. Visi dan Misi Perusahaan .....	63
3. Struktur Organisasi.....	63
4. Produk-produk JNE Express .....	63

B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	65
1. Karakteristik Responden .....	65
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	67
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	68
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Jasa Pengiriman .....	69
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kiriman .....	70
C. Deskripsi Variabel.....	71
1) Variabel Kualitas Harga ( $X_1$ ) .....	72
2) Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	75
3) Variabel Lokasi ( $X_3$ ) .....	78
4) Variabel <i>Brand Image</i> ( $X_4$ ) .....	80
5) Variabel Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).....	83
D. Uji Kualitas Data.....	85
1. Uji Validitas .....	85
2. Uji Reliabilitas.....	87
E. Uji Asumsi Klasik .....	89
a) Uji Normalitas .....	89
c) Uji Multikolineralitas .....	90
d) Uji Heteroskedastisitas .....	92

F. Uji Analisis Data .....	93
a) Uji Regresi Linier Berganda.....	93
G. Uji Hipotesis .....	96
1. Uji t Test.....	96
2. Uji-F Test .....	98
H. Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R Square</i> ) .....	99
<b>BAB V.....</b>	<b>101</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>101</b>
1) Pengaruh Kualitas Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada JNE Agen PPS Gresik.....	101
2) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada JNE Agen PPS Gresik .....	103
3) Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada JNE Agen PPS Gresik .....	105
4) Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen pada JNE Agen PPS Gresik.....	107
5) Pengaruh Kualitas Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan <i>Brand</i> <i>Image</i> Terhadap Kepuasan Konsumen pada JNE Agen PPS Gresik .....	108
<b>BAB VI.....</b>	<b>110</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>110</b>
A. Kesimpulan .....	110

B. Saran.....	111
---------------	-----