

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Teori Pendukung .....	12
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan.....	20
2.3 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis .....	32

BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	35
3.2 Desain Penelitian .....	35
3.3 Populasi dan Sampel .....	36
3.4 Pengembangan Instrumen .....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.6 Teknik Analisis Data .....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	56
4.1 Deskripsi Data .....	56
4.2 Hasil.....	62
4.3 Pembahasan .....	70
BAB V PENUTUP.....	73
4.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Implikasi.....	73
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	75
5.4 Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya.....	75
5.4 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA .....	77
LAMPIRAN.....	81

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Tarif Reguler Jasa Pengiriman Jakarta-Surabaya .....	6
Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	39
Tabel 3. 2 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	40
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Harga.....	43
Tabel 3. 4 Skala Penilaian Instrumen Harga.....	44
Tabel 3. 5 Kisi-Kisi Instrumen Kepercayaan.....	48
Tabel 3. 6 Skala Penilaian Instrumen Kepercayaan.....	49
Tabel 3. 7 Koefisien Korelasi dan Tingkat Hubungan.....	54
Tabel 4. 1 Domisili Responden.....	56
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden .....	56
Tabel 4. 3 Usia Responden.....	57
Tabel 4. 4 Pendidikan Terakhir Responden .....	57
Tabel 4. 5 Pekerjaan Responden .....	58
Tabel 4. 6 Rata-Rata Hitung Skor Variabel Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y) .....	59
Tabel 4. 8 Rata-Rata Hitung Skor Variabel Harga .....	60
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Harga (X1).....	60
Tabel 4. 10 Rata-Rata Hitung Skor Variabel Kepercayaan .....	61
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Kepercayaan (X2).....	62
Tabel 4. 12 Uji Normalitas Data .....	62
Tabel 4. 13 Pengujian Linearitas Harga (X1) .....	64
Tabel 4. 14 Pengujian Linearitas Kepercayaan (X2) .....	64

Tabel 4. 15 Persamaan Regresi Linear Sederhana X1 terhadap Y .....	65
Tabel 4. 16 Persamaan Regresi Linear Sederhana X2 terhadap Y .....	66
Tabel 4. 17 Hasil Perhitungan Uji t X1 terhadap Y .....	67
Tabel 4. 18 Hasil Perhitungan Uji t X2 terhadap Y .....	67
Tabel 4. 19 Hasil Uji Analisis Korelasi Person X1 dengan Y .....	68
Tabel 4. 20 Hasil Uji Analisis Korelasi Person X2 dengan Y .....	68



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kontribusi Penetrasi Internet per Wilayah .....	2
Gambar 1. 2 Keluhan mengenai harga SiCepat Ekspres.....	7
Gambar 1. 3 Hal yang mempengaruhi kepercayaan pada SiCepat Ekspres .....	9
Gambar 3. 1 Konstelasi Hubungan antar Variabel.....	36
Gambar 4. 1 Pengujian Normalitas Harga (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	63
Gambar 4. 2 Pengujian Normalitas Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Konsultasi DP.....	81
Lampiran 2 Lembar Saran dan Perbaikan Skripsi.....	82
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 4 Uji Validitas Data Variabel Harga (X1).....	86
Lampiran 5 Uji Reliabilitas Data Variabel Harga (X1).....	87
Lampiran 6 Uji Validitas Data Variabel Kepercayaan (X2).....	88
Lampiran 7 Uji Reliabilitas Data Variabel Kepercayaan (X2).....	89
Lampiran 8 Uji Validitas Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	90
Lampiran 9 Uji Reliabilitas Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	91
Lampiran 10 Tabulasi Data Uji Final Harga (X1).....	92
Lampiran 11 Tabulasi Data Uji Final Kepercayaan (X2).....	95
Lampiran 12 Tabulasi Data Uji Final Kepuasan Pelanggan (Y).....	98
Lampiran 13 Deskripsi Data Kepuasan Pelanggan (Y).....	101
Lampiran 14 Deskripsi Data Harga (X1).....	102
Lampiran 15 Deskripsi Data Kepercayaan (X2).....	103
Lampiran 16 Uji Normalitas SPSS.....	104
Lampiran 17 Uji Linearitas SPSS.....	105
Lampiran 18 Perhitungan Regresi Linear Sederhana.....	106
Lampiran 19 Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	107
Lampiran 20 Perhitungan Korelasi Person.....	108
Lampiran 21 Perhitungan Koefisien Determinasi.....	109