

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Manfaat Penulisan.....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN</b>	
A. Kajian Teoritis.....	7
B. Kerangka Berpikir.....	22
C. Metodologi Penulisan .....	25
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Kasus.....	30
B. Analisis Kasus.....	32
<b>BAB IV KESIMPULAN</b>	
A. Kesimpulan .....	48
B. Saran.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
Gambar II.1	Proses Keputusan Pembelian Model Lima Tahap .....	16
Gambar II.2	Loyalitas versus Inersia .....	21
Gambar II.3	Hubungan antar Variabel.....	25

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
Tabel I.1	Top Brand Index Jasa Kurir Tahun 2016 .....	2
Tabel I.2	Perbandingan Harga Jasa Kurir Jakarta ke Jakarta 1kg.....	3
Tabel II.1	Operasional variabel Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang.....	24
Tabel III.1	Karakteristik Usia Responden.....	33
Tabel III.2	Karakteristik Fakultas Responden .....	34
Tabel III.3	Karakteristik Frekuensi Penggunaan Layanan.....	34
Tabel III.4	Hasil Penilaian Berdasarkan Kepuasan Konsumen .....	36
Tabel III.5	Hasil Penilaian Berdasarkan Minat Beli Ulang .....	41
Tabel III.6	Perhitungan Korelasi Antara Kepuasan Konsumen dengan Minat Beli Ulang .....	44
Tabel III.7	Keeratan Hubungan Koefisien Korelasi .....	46

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Kartu Konsultasi Bimbingan Karya Ilmiah
- Lampiran 3 Tabel Data Penelitian
- Lampiran 4 Tabel Output Analisis Data