

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	13
3. Tujuan Penelitian	14
4. Manfaat Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
1. Kajian Pustaka	16
1. <i>Word Of Mouth</i> (WOM)	16
1. Dimensi WOM	20
2. Kepuasan Pelanggan	22

1. Dimensi Kepuasan	25
3. Kualitas Pelayanan	29
1. Dimensi Kualitas Pelayanan	32
2. <i>Review</i> Penelitian Relevan	33
3. Kerangka Penelitian	39
4. Hipotesis	41

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

1. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	42
1. Sejarah Perusahaan	42
2. Metode Penelitian	44
3. Operasional Variabel Penelitian	45
1. Skala Pengukuran	47
4. Metode Penentuan Populasi dan Sampel	48
1. Populasi	48
2. Sampel	49
5. Prosedur Pengumpulan Data	52
6. Metode Analisis	52
1. Uji Instrumen	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	53
2. Uji Asumsi Dasar	54
1. Uji Normalitas	54
2. Uji Linearitas	54

3. Uji Asumsi Klasik	55
1. Uji Heteroskedastisitas	55
4. Analisa Regresi Linear Sederhana	55
5. Uji Hipotesis	56
1. Uji t (Regresi Parsial)	56
6. Uji <i>Intervening</i> Variabel	57
7. Koefisien Determinasi (R^2)	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Deskriptif Unit Analisis	60
1. Deskriptif Unit Analisis	60
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah dan Lokasi Penelitian	60
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir	63
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
2. Hasil Pengujian dan Pembahasan	66
1. Uji Instrumen	66
1. Uji Validitas	66
2. Uji Reliabilitas	68
2. Analisis Deskriptif	69
1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	69

2. Variabel Kepuasan Pelanggan (X_2)	74
3. Variabel Word Of Mouth Pelanggan (Y)	78
3. Uji Asumsi Dasar	80
1. Uji Normalitas	80
2. Uji Linearitas.....	82
4. Uji Asumsi Klasik	83
1. Uji Heterokedastisitas	83
5. Analisis Regresi	84
1. H1: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap WOM	84
1. Uji t X_1 Terhadap Y.....	84
2. Persamaan Regresi Linear Sederhana	84
3. Determinasi X_1 Terhadap Y	85
2. H2: Pengaruh Kepuasan Terhadap WOM	86
1. Uji t X_2 Terhadap Y.....	86
2. Persamaan Regresi Linear Sederhana	86
3. Determinasi X_2 Terhadap Y.....	87
3. H3: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	87
1. Uji t X_1 Terhadap X_2	87
2. Persamaan Regresi Linear Sederhana	88
3. Determinasi X_1 Terhadap X_2	88
4. H4: Pengaruh Kepuasan sebagai <i>intervening</i> variabel (mediasi) antara Kualitas Pelayanan	

	dan WOM	89
	1. Uji Sobel	89
	3. Implikasi Manajerial	91
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	1. Kesimpulan	94
	2. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Top Brand Index Kategori Jasa Kurir Tahun 2011 – 2012 (dalam presentase).....	5
1.2	Jenis dan Jumlah Komplain pada <i>thread</i> resmi JNE di Forum <i>KASKUS</i>	9
2.1	<i>Review</i> Penelitian Relevan	38
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	45
3.2	Bobot Nilai Pernyataan Kuesioner	48
3.3	Koefisien Path Antar Variabel Langsung dan Tidak Langsung	58
4.1	Karakteristik Wilayah dan Lokasi Penelitian	60
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir	63
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
4.6	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	66
4.7	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X2)	67
4.8	Uji Validitas <i>Word of Mouth</i> Pelanggan (Y)	68
4.9	Uji Reliabilitas	69
4.10	Nilai Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X ₁)	70

4.11	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (X_2)....	74
4.12	Nilai Analisis Deskriptif Variabel WOM Pelanggan (Y)	78
4.13	Uji Normalitas	81
4.14	Uji Normalitas Residual	81
4.15	Hasil Uji Linearitas	82
4.16	Uji Heterokedastisitas	83
4.17	Uji t Variable Kualitas Pelayanan Terhadap WOM	84
4.18	Analisis Determinasi Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap WOM	85
4.19	Uji t Variabel Kepuasan Terhadap WOM	86
4.20	Analisis Determinasi Kepuasan Terhadap WOM	87
4.21	Uji t Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	87
4.22	Analisis Determinasi Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	88
4.23	Persamaan Regresi Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	89
4.24	Persamaan Regresi Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap WOM	90

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Hasil <i>Polling</i> Pelanggan Yang Mengalami Paket Misroute Tahun 2010-2011	7
1.2	Jumlah Pelanggan JNE yang Melakukan Komplain (Bulan Juli-September 2012) di <i>Thread</i> JNE pada Forum Kaskus	8
2.1	Kerangka Pemikiran	41
3.1	Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	57

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul
Lampiran 1	Komplain Perlakuan Buruk Karyawan JNE Tomang Terhadap Barang Pelanggan I
Lampiran 2	Komplain Perlakuan Buruk Karyawan JNE Tomang Terhadap Barang Pelanggan II
Lampiran 3	Komplain Pelayanan Karyawan JNE Tomang Yang Lambat
Lampiran 4	Komplain Telepon JNE Tomang Yang Sulit Dihubungi
Lampiran 5	Komplain Perlakuan Karyawan JNE Tomang Yang Tidak Sopan
Lampiran 6	Komplain Perlakuan Kasar Karyawan JNE Tomang
Lampiran 7	Komplain Karyawan JNE Tomang Yang Memberikan Informasi Keliru Terhadap Pelanggannya
Lampiran 8	Hasil Uji Instrumen
Lampiran 9	Uji Validitas 30 Responden
Lampiran 10	Hasil Angket 150 Responden