

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                                    | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....                          | <b>ii</b>   |
| <b>PERSETUJUAN UJIAN</b> .....                          | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....                    | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                             | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                 | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                               | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                              | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                            | <b>x</b>    |
| <b>BAB 1: PENDAHULUAN</b>                               |             |
| A. Latar Belakang Masalah.....                          | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                                | 7           |
| C. Tujuan dan Manfaat .....                             | 8           |
| <b>BAB II: KAJIAN TEORETIS DAN METODOLOGI PENULISAN</b> |             |
| A. Kajian Teoretis .....                                | 9           |
| B. Kerangka Berpikir.....                               | 23          |
| C. Metode Penelitian.....                               | 25          |
| <b>BAB III: PEMBAHASAN</b>                              |             |
| A. Deskripsi Kasus.....                                 | 36          |
| B. Analisis Kasus .....                                 | 37          |
| <b>BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN</b>                     |             |
| A. Kesimpulan .....                                     | 51          |
| B. Saran.....   | 52          |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                                   |             |
| <b>LAMPIRAN- LAMPIRAN</b>                               |             |

## DAFTAR TABEL

| <b>Nomor</b> | <b>Keterangan</b>  | <b>Halaman</b> |
|--------------|--|----------------|
| I.1          | Daftar Perusahaan Logistik di Indonesia                  | 5              |
| I.2          | <i>Top Brand</i> kategori Jasa Kurir                     | 6              |
| II.1         | Kriteria Hasil Analisis Deskriptif                       | 26             |
| II.2         | Tabel Operasional Variabel                               | 27             |
| II.2         | Tabel Skala Kuesioner                                    | 31             |
| III.1        | Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan  | 40             |
| III.2        | Frekuensi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan | 42             |
| III.3        | Hasil Uji Validitas                                      | 44             |
| III.3        | Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan                | 45             |
| III.5        | Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan               | 45             |
| III.6        | Hasil Uji Normalitas                                     | 46             |
| III.7        | Hasil Uji Linearitas                                     | 47             |
| III.8        | Hasil Analisis Regresi Sederhana                         | 48             |
| III.9        | Hasil Uji t  | 49             |
| III.10       | Hasil Uji R  | 50             |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Nomor</b> | <b>Keterangan</b>          | <b>Halaman</b> |
|--------------|----------------------------|----------------|
| II.1         | Manfaat Kepuasan Pelanggan | 21             |
| II.2         | Kerangka Berpikir          | 24             |
| III.1        | Usia Responden             | 38             |
| III.2        | Jenis Kelamin Responden    | 38             |
| III.3        | Pekerjaan Responden        | 39             |

## DAFTAR LAMPIRAN

### **Nama Lampiran**

### **Halaman Lampiran**

Lampiran 1

Kuesioner

Lampiran 2

Tabel Hasil Uji Validitas