

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1. Perilaku Konsumen.....	14
2.2. Teori Stimulus-Organism-Response (SOR)	15
2.3. Niat Penggunaan Ulang	16
2.4. Jasa/Layanan	16
2.5. Kualitas Layanan	17
2.6. Kepuasan.....	20
2.7. Pengembangan Hipotesis	21
2.7.1. Pengaruh Kualitas Operasional pada Kepuasan	21
2.7.2. Pengaruh Kualitas Sumber Daya pada Kepuasan.....	22
2.7.3. Pengaruh Kualitas Informasi pada Kepuasan	23

2.7.4. Pengaruh Kualitas Kontak Personal pada Kepuasan	24
2.7.5. Pengaruh Kualitas Kustomisasi pada Kepuasan.....	25
2.7.6. Pengaruh Kepuasan pada Niat Penggunaan Ulang.....	26
2.7.7. Kepuasan Memediasi Kualitas Layanan Logistik pada Niat Penggunaan Ulang	26
2.8. Model Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Desain Penelitian	30
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	30
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.4. Definisi Operasional	31
3.5. Metode Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	38
4.1. Deskripsi Data	38
4.1.1. Profil Responden	38
4.1.2. Analisis Statistik Deskriptif.....	40
4.2. Hasil Uji Pengukuran	42
4.2.1. Uji Validitas.....	42
4.2.2. Uji Reliabilitas	46
4.2.3. Uji Model Struktural (Inner Model)	47
4.2.4. Uji Hipotesis	49
4.2.5. Pembahasan	51
4.2.5.1. Pembahasan Uji Hipotesis 1 (Kualitas Operasional Berpengaruh Positif pada Kepuasan)	51
4.2.5.2. Pembahasan Uji Hipotesis 2 (Kualitas Sumber Daya Berpengaruh Positif pada Kepuasan)	52
4.2.5.3. Pembahasan Uji Hipotesis 3 (Kualitas Informasi Berpengaruh Positif pada Kepuasan)	53
4.2.5.5. Pembahasan Uji Hipotesis 5 (Kualitas Kustomisasi Berpengaruh Positif pada Kepuasan)	55



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan Konsumen dan Niat Penggunaan Ulang Jasa Logistik Lion Parcel

Asa Shaliha Rahmaningrum, Dr. Sari Winahjoe Siswomihardjo, M.B.A.

Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

4.2.5.6. Pembahasan Uji Hipotesis 6 (Kepuasan Berpengaruh Positif pada Niat Penggunaan Ulang)	56
4.2.5.7. Pembahasan Uji Hipotesis 7 (Kepuasan Memediasi Hubungan antara Kualitas Operasional dan Niat Penggunaan Ulang).....	56
4.2.5.8. Pembahasan Uji Hipotesis 8 (Kepuasan Memediasi Hubungan antara Kualitas Sumber Daya pada Niat Penggunaan Ulang)	57
4.2.5.9. Pembahasan Uji Hipotesis 9 (Kepuasan Memediasi Hubungan antara Kualitas Informasi pada Niat Penggunaan Ulang).....	58
4.2.5.10. Pembahasan Uji Hipotesis 10 (Kepuasan Memediasi Hubungan antara Kualitas Kontak Personal pada Niat Penggunaan Ulang).....	59
4.2.5.11. Pembahasan Uji Hipotesis 11 (Kepuasan Memediasi Hubungan antara Kualitas Kustomisasi pada Niat Penggunaan Ulang)	60
BAB V SIMPULAN	62
5.1. Kesimpulan.....	62
5.2. Implikasi Manajerial	63
5.3. Keterbatasan dan Saran Penelitian	64
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Keluhan Konsumen Lion Parcel	5
Tabel 4.1. Data Profil Responden	38
Tabel 4.2. Statistik Deskriptif	40
Tabel 4.3. Nilai <i>Outer Loading</i>	43
Tabel 4.4. Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	44
Tabel 4.5. Nilai Validitas Diskriminan <i>Fornell-Larcker</i>	45
Tabel 4.6. Nilai Validitas Diskriminan (<i>Cross Loading</i>)	45
Tabel 4.7. Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	47
Tabel 4.8. Nilai <i>R-Square</i>	47
Tabel 4.9. Nilai Model Fit (<i>Goodness of Fit</i>)	48
Tabel 4.10. Nilai Path Coefficient	49
Tabel 4.11. Nilai Path Coefficient Hubungan Mediasi	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Frekuensi Penggunaan Jasa Kurir selama Pandemi Covid-19	1
Gambar 1.2. Data Frekuensi Pengiriman Logistik Belanja Online Konsumen Indonesia.....	2
Gambar 2.1. Model Penelitian	29