



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Keaslian Penelitian	4
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Transportasi	7
2.2 Sistem Transportasi.....	8
2.3 Jasa.....	8
2.4 Kurir.....	9
2.5 Definisi Kualitas Pelayanan.....	9
2.6 Jenis Produk Kiriman PT. Pos Indonesia.....	10



BAB 3 LANDASAN TEORI.....	13
3.1 Penghitungan Ukuran Sampel	13
3.1.1 Kriteria Jumlah Sampel.....	13
3.1.2 Cara Perhitungan Ukuran Sampel	14
3.2 Pengukuran Instrumen Penelitian	18
3.3 Analisis Korelasi.....	19
3.4 Kepuasan Pelanggan	20
3.5 Analisis Regresi	21
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	22
4.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	22
4.2 Prosedur Penelitian	23
4.3 Materi Penelitian.....	25
4.4 Alat Penelitian.....	25
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
5.1 Umum	26
5.2 Analisis Penelitian	29
5.2.1 Analisis Data Primer	29
5.2.2 Analisis Data Sekunder	55
5.3 Saran Responden.....	61
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
6.1 Kesimpulan	64
6.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	68