

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	I
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	II
KATA PENGANTAR	III
INTISARI	IV
DAFTAR ISI.....	V
DAFTAR TABEL.....	VII
DAFTAR GAMBAR	X
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penulisan.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Variabel Penelitian.....	5
1.5.2 Objek Penelitian.....	5
1.5.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	6



1.5.4 Jenis dan Sumber Data.....	6
1.5.5 Populasi dan Sampel	7
1.5.6 Metode Pengumpulan Data.....	8
1.6 Teknik Analisis Data.....	10
BAB II GAMBARAN UMUM	19
2.1 Profil Umum PT Tiki Jalur Nugraha Erakurir (JNE).....	19
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	20
2.3 Nilai Perusahaan	20
2.4 Logo Perusahaan	21
2.5 Produk – Produk Perusahaan	21
2.5.1 JNE Express	21
2.5.2 JNE Logistic.....	25
2.5.3 JNE Freight	26
BAB III LANDASAN TEORI.....	30
3.1 Pengertian Jasa.....	30
3.2 Pengertian Pemasaran Jasa	31
3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	32



3.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	33
3.5 Pengertian Kepuasan Konsumen	34
BAB IV PEMBAHASAN.....	36
4.1 Analisis Data Responde	37
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	40
4.3 Hasil Uji Asumsi Penyimpangan Klasik.....	46
4.4 Hasil Uji Hipotesis.....	49
4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
4.6 Hasil Uji Determinasi	62
4.7 Pembahasan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Top Brand Award Index Fase 2.....	3
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Tangible (Bukti Fisik).....	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Reabilitas Tangible (Bukti Fisik)	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Reability (Kehandalan)	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Reabilitas Reability (Kehandalan)	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Responsiveness (Tanggapan)	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Responsiveness (Tanggapan).....	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Assurance (Jaminan).....	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas Assurance (Jaminan)	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Empaty	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas Empaty	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Pernyataan Konsumen	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas Pernyataan Konsumen.....	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.15 Hasil Uji Persamaan Regresi Bukti Fisik	50



Tabel 4.16 Hasil Uji Persamaan Regresi Kehandalan	52
Tabel 4.17 Hasil Uji Persamaan Regresi Tanggapan.....	54
Tabel 4.18 Hasil Uji Persamaan Regresi Jaminan	56
Tabel 4.19 Hasil Uji Persamaan Regresi Empaty	58
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo JNE	21
Gambar 4.1 Grafik Usia Responden	37
Gambar 4.2 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	38
Gambar 4.3 Grafik Pekerjaan Responden.....	38
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47