

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	8
2.1.1.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.1.2. Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	9
2.1.1.3. Konsep Pengukuran Kepuasan Pelanggan	12
2.1.1.4. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	13
2.1.1.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelanggan.....	15
2.1.2 Kehandalan ( <i>Reliability</i> ).....	16
2.1.2.1. Pengertian Kehandalan ( <i>Reliability</i> ).....	16
2.1.2.2. Indikator Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	17
2.1.3 Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	17
2.1.3.1. Pengertian Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	17
2.1.3.2. Indikator Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	17
2.1.4 Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	18
2.1.4.1. Pengertian Empati ( <i>Empathy</i> ).....	18
2.1.4.2. Indikator Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	18
2.2 Penelitian Sebelumnya .....	18
2.3 Hipotesis .....	20

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
	3.1 Ruang Lingkup dan Lokasi Penelitian .....	22
	3.2 Jenis dan Sumber Data .....	22
	3.3 Populasi dan Sampel .....	23
	3.4 Metode Pengumpulan Data .....	25
	3.5 Metode Analisis Data .....	26
	3.6 Definisi Operasional Variabel .....	29
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
	4.1 Hasil Penelitian.....	30
	4.1.1 Sejarah Umum PT. Pos Indonesia (Persero) .....	30
	4.1.2 PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim.....	31
	4.1.3 Karakteristik Responden.....	32
	4.1.4 Kualitas Pelayanan .....	35
	4.1.4.1 Identifikasi Kehandalan.....	35
	4.1.4.2 Identifikasi Bukti Fisik .....	37
	4.1.4.3 Identifikasi Empati .....	38
	4.1.5 Identifikasi Kepuasan Pelanggan .....	40
	4.2 Analisis Data .....	42
	4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Caban Simpang Ulim.....	42
	4.2.1.1 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	42
	4.2.1.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	43
	4.2.2 Pembuktian Hipotesis .....	44
	4.2.2.1 Hasil Uji Statistik (uji t).....	44
	4.2.2.2 Hasil Uji Statistik (uji F) .....	44
	4.3 Pembahasan .....	45
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>47</b>
	5.1 Kesimpulan.....	47
	5.2 Saran .....	48
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
	<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I-1 Keluhan Pelanggan Surat Bulan Januari-April 2017 .....	4
Tabel I-2 Keluhan Pelanggan Paket Bulan Januari-April 2017 .....	4
Tabel I-3 Keluhan Pelanggan Pembayar Tagihan Bulan Januari April 2017 .....	5
Tabel II-1 Diterminasi Kepuasan Pelanggan pada Produk <i>Tangible- Intangible</i> .....	15
Tabel III-1 Jumlah Pengunjung PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim Januari-April 2017 .....	22
Tabel III-2 Definisi Operasional Variabel .....	28
Tabel IV-1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
Tabel IV-2 Jumlah Responden Berdasarkan Umur .....	32
Tabel IV-3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan .....	33
Tabel IV-4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	33
Tabel IV-5 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	34
Tabel IV-6 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim .....	35
Tabel IV-7 Tanggapan Responden pada Variabel Keandalan .....	36
Tabel IV-8 Tanggapan Responden pada Variabel Bukti Fisik .....	37
Tabel IV-9 Tanggapan Responden pada Variabel Empati .....	39
Tabel IV-10 Tanggapan Responden pada Variabel Kepuasan Pelanggan	40
Tabel IV-11 Coefficients .....	42
Tabel IV-12 Model Summary .....	44
Tabel IV-13 Anova .....	44

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II-1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pelanggan..	16

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	51
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian .....	55
Lampiran 3 Surat Balasan Ijin Penelitian .....	56
Lampiran 4 Koding Data .....	57
Lampiran 5 Output SPSS .....	60
Lampiran 6 Dokumentasi .....	68