DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR ..... **i**

DAFTAR ISI ..... **iii**

DAFTAR TABEL ..... **v**

DAFTAR GAMBAR ..... **vi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **vii**

ABSTRAK ..... **viii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Perumusan Masalah 5

1.3 Tujuan Penelitian 6

1.4 Kegunaan Penelitian 6

BAB II STUDI KEPUSTAKAAN **8**

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 (*Reliability*) 16

2.1.2.1. Pengertian Kehandalan (*Reliability*) 16

2.1.2.2. Indikator Kehandalan (*Reliability*) 17

2.1.3 Bukti Fisik (*Tangible*) 17

2.1.3.1. Pengertian Bukti Fisik (*Tangible*) 17

2.1.3.2. Indikator Bukti Fisik (*Tangible*) 17

2.1.4 Empati (*Emphaty*) 18

2.1.4.1. Pengertian Empati (*Empathy*) 18

2.1.4.2. Indikator Empati (*Empathy*) 18

2.2 Penelitian Sebelumnya 18

2.3 Hipotesis 20

BAB III METODE PENELITIAN 22
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
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 30
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
BAB V PENUTUP..... 47
5.1 Kesimpulan..... 47
5.2 Saran..... 48
DAFTAR PUSTAKA..... 49
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 73

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 *Tangible-Intangible*	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 Kehandalan	36
Tabel IV-8	Tanggapan Responden pada Variabel Bukti Fisik	37
Tabel IV-9	Tanggapan Responden pada Variabel Empati	39
Tabel IV-10	Tangggapan 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 Mempenggaruhi Kepuasan pelangggan.. 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