

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	4
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	5
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan	16
2.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.6 Indikator Kepuasan Pelanggan	19
2.2 Penelitian Sebelumnya	20
2.3 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Ruang Lingkup dan Lokasi Penelitian	23
3.2 Jenis dan Sumber Data	23
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.4 Metode Pengumpulan Data	25
3.5 Metode Analisis Data	26

3.6	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1	Hasil Penelitian.....	32
4.1.1	Keadaan Umum PT. Jalur Nugraha Ekakurir Kualasimpang.....	32
4.1.2	Karakteristik Responden.....	34
4.1.3	Deskripsi Kualitas Pelayanan	37
	4.1.3.1. Keandalan (<i>Reliability</i>).....	37
	4.1.3.2. Jaminan (<i>Assurance</i>)	39
	4.1.3.3. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	41
	4.1.3.4. Empati (<i>Empathy</i>).....	43
	4.1.3.4. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	45
4.1.4	Deskripsi Kepuasan Pelanggan	47
4.2.	Pembahasan.....	49
4.2.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir Kualasimpang.....	49
4.2.2.	Pembuktian Hipotesis.....	51
BAB V	PENUTUP.....	54
5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran.....	55
	DAFTAR PUSTAKA.....	56
	LAMPIRAN	58
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	81

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III-1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
Tabel IV-1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel IV-2 Jumlah Responden Berdasarkan Umur.....	34
Tabel IV-3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	35
Tabel IV-4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel IV-5 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa PT. Jalur Nugraha Ekakurir	36
Tabel IV-6 Tanggapan Responden pada Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	37
Tabel IV-7 Tanggapan Responden pada Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	39
Tabel IV-8 Tanggapan Responden pada Variabel Empati (<i>Empathy</i>)	43
Tabel IV-9 Tanggapan Responden pada Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	45
Tabel IV-10 Tanggapan Responden pada Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	45
Tabel IV-11 Tanggapan Responden pada Variabel Kepuasan Pelanggan	47
Tabel IV-12 Coefficients	49
Tabel IV-13 Anova.....	52
Tabel IV-14 Model Summary	53

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	58
Lampiran 2 Koding Data	62
Lampiran 3 Output SPSS	64
Lampiran 4 Tabel Distribusi T	77
Lampiran 5 Tabel Distribusi F	78
Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian	79
Lampiran 7 Surat Balasan Penelitian	80