

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	vi
HALAMANAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Rujukan.....	15
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1 Konsep-konsep Dasar.....	18
2.2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	16
2.2.2.2 Pengertian Jasa.....	19

2.2.2	Proses Pembelian Jasa.....	19
2.2.3	Kualitas Layanan.....	23
2.2.4	Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	26
2.2.4.2	Metode pengukuran kepuasan pelanggan.....	27
2.2.5	Pengertian <i>Freight Forwarding</i>	29
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
2.4	Hipotesis.....	32
2.5	Dimensionalisasi Operasional Variabel.....	33
2.5.1	Variabel <i>Reliability</i> / Keandalan.....	33
2.5.2	Variabel <i>Assurance</i> / Jaminan.....	34
2.5.3	Variabel <i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap.....	35
BAB III	METODE PENELITIAN.....	36
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	36
3.1.1	Variabel Penelitian.....	36
3.1.2	Definisi Operasional.....	37
3.2	Penentuan Populasi dan Sampel.....	39
3.2.1	Populasi.....	39
3.2.2	Sampel.....	39
3.3	Metode Penentuan Sampel.....	39
3.4	Jenis Data dan Sumber Data.....	41
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.6	Metode Analisis Data.....	42
3.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	45
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	47

3.6.4 Menilai Goodness of Fit suatu Model.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Responden.....	51
4.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	51
4.1.2 Umur Responden.....	52
4.2 Analisis Hasil Penelitian.....	53
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	53
4.2.1.1 Uji Validitas.....	53
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	54
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	55
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	63
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	64
4.2.3.2 Pengujian Multikolinearitas.....	65
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
4.2.5 Uji Hipotesis.....	68
4.2.5.1 Pengujian Secara Parsial.....	68
4.2.5.2 Uji F.....	70
4.2.5.3 Koefisien Determinasi.....	70
4.3 Pembahasan.....	72
BAB V PENUTUP.....	74
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	76
5.3 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79