

DAFTAR ISI

PENGESAHAN THESIS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4 Manfaat Dilakukan Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Bagi Perusahaan	7
1.4.1 Manfaat Bagi Pengetahuan Industri Eksepedisi	7
1.5 Asumsi dan Batasan Masalah	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Karakteristik Jasa	9
2.1.2 Pengertian Perilaku Konsumen	10
2.1.3 Pengertian Kualitas Layanan	12
2.1.4 Pengertian daya saing	18
2.1.5 Kepuasan pelanggan	18
2.1.6 Pengertian Diagram IP.....	25

2.1.7 Pengertian Loyalitas pelanggan	27
2.1.8 Pengertian Logistik	29
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	30
2.2.1 Penelitian sebelumnya	30
2.2.2 Rangkuman literatur Terdahulu	37
2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	41
2.3.1 Ulasan Kerangka Variabel Penelitian	41
2.3.2 Hubungan Antar Variabel Penelitian	42
2.3.3 Bagan Kerangka Penelitian.....	43
BAB III METODOLOGI.....	45
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	45
3.2 Data dan Informasi.....	46
3.2.1 Variabel Penelitian.....	46
3.2.2 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.4 Populasi dan Sampel	47
3.4.1 Populasi.....	47
3.4.2 Sampel	48
3.5 Instrumen Penelitian	48
3.5.1 Uji Reliabilitas	48
3.5.2 Pengujian Validitas	49
3.6 Teknik Analisis Data.....	51
3.7 Langkah –Langkah Penelitian.....	52
3.8 Alur Proses Penelitian Yang Dilakukan	54
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	55
4.1 Hasil.....	55
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan Lokasi Penelitian.....	55
4.1.2 Lokasi Penelitian.....	56
4.1.3 Proses Pelayanan Jasa Pengiriman.....	58

4.1.4 Komplan Dalam 3 Tahun Terakhir Dan Mekanisme Penanganan	60
4.1.5 Harapan dan Persepsi Responden Terhadap Mutu Pelayanan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83
RIWAYAT HIDUP	84

