

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Perumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Kegunaan Penelitian.....	7
1.6. Pembatasan Masalah.....	7
1.7. Sistematika Penulisan	8

BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Sejarah PT. Cahaya Buana Baru	10
2.2. Lingkup Usaha PT. Cahaya Buana Baru.....	11
2.3. Sumber Daya.....	12
2.4. Tantangan Bisnis.....	13
2.5. Proses Bisnis.....	13

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS KARYA AKHIR

3.1. Kajian Pustaka.....	16
3.1.1. Kualitas Pelayanan.....	16
3.1.2. Kepuasan Konsumen.....	20
3.1.3. Loyalitas Pelanggan.....	23
3.1.4. Industri Jasa.....	29
3.1.5. <i>Freight Forwarding</i>	31
3.1.6. Penelitian Terdahulu.....	32
3.2. Kerangka Pemikiran.....	34
3.3. Hipotesis.....	35

BAB IV METODE Riset

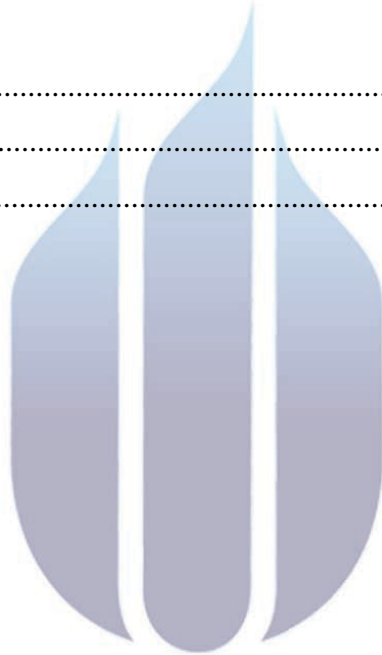
4.1. Jenis Penelitian.....	36
4.2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	36
4.2.1. Populasi.....	36
4.2.2. Sampel.....	36
4.2.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	37
4.3. Sumber Data.....	38
4.4. Teknik Pengumpulan Data.....	38
4.5. Skala Pengukuran.....	39
4.6. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	40
4.7. Teknik Analisis Data.....	43

BAB V HASIL DAN ANALISIS

5.1.	Karakteristik Responden.....	45
5.2.	Analisis Deskriptif.....	47
5.2.1.	Bukti Fisik.....	47
5.2.2.	Reliabilitas.....	49
5.2.3.	Daya Tanggap.....	50
5.2.4.	Jaminan.....	51
5.2.5.	Empati.....	53
5.2.6.	Kepuasan.....	54
5.2.7.	Loyalitas.....	55
5.3.	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	57
5.3.1.	Validitas Instrumen.....	57
5.3.2.	Reliabilitas Instrumen.....	59
5.3.3.	Normalitas Instrumen.....	59
5.4.	Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	60
5.4.1.	Analisis Jalur Sub-Struktur 1 Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
5.4.1.1.	Pengujian Secara Simultan (Keseluruhan)	63
5.4.1.2.	Pengujian Secara Parsial.....	64
5.4.2.	Analisis Jalur Sub-Struktur 2 Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	66
5.4.3.	Analisis Jalur Sub-Struktur 3 Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan	68
5.4.3.1.	Pengujian Secara Simultan (Keseluruhan)	69
5.4.3.2.	Pengujian Secara Parsial.....	70
5.5.	Pembahasan.....	75

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1. Kesimpulan	81
6.2. Rekomendasi	82
6.2.1. Bagi Perusahaan.....	82
6.2.2. Bagi Penelitian Lebih Lanjut.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	87
RIWAYAT HIDUP.....	114



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA