

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pokok Masalah	9
1.3 Ruang Lingkup	10
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN	14
2.1 Landasan Teori	14
2.2 Definisi Konseptual Variabel	15
2.2.1 Kualitas Layanan	15
2.2.2 Kepercayaan Pelanggan.....	16
2.2.3 Citra Merek.....	17
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.5 Kesetiaan Pelanggan.....	18
2.3 Penelitian Terdahulu.....	19
2.4 Kaitan antar Variabel.....	27
2.4.1 Kaitan Antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	27
2.4.2 Kaitan Antara Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan	28
2.4.3 Kaitan Antara Citra merek dan Kepuasan Pelanggan.....	28
2.4.4 Kaitan Antara Kepuasan pelanggan dan Kesetiaan Pelanggan	29
2.4.5 Kaitan Antara Kualitas Layanan dan Kesetiaan Pelanggan dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan.	30
2.4.6 Kaitan Antara Kepercayaan Pelanggan dan Kesetiaan Pelanggan dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan	31

2.4.7	Kaitan Antara Citra Merek dan Kesetiaan Pelanggan dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan.....	31
2.5	Kerangka Pemikiran	32
2.6	Hipotesis Penelitian	33
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1	Jenis Penelitian	35
3.2	Sumber dan Pengumpulan Data	35
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian	36
3.5	Analisis Data	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1	Subjek dan Objek Penelitian.....	43
4.1.1	Subjek Penelitian	43
4.1.2	Objek Penelitian.....	43
4.2	Statistik Deskriptif.....	50
4.2.1	Jenis Kelamin Responden.....	50
4.2.2	Usia Responden	51
4.2.3	Pekerjaan Responden.....	52
4.2.4	Pengguna Jasa Kirim JNE	52
4.2.5	Menggunakan Jasa Pengiriman JNE Dalam Satu Tahun	53
4.2.6	Jasa Pengiriman Terbaik Menurut Responden	54
4.3	Hasil Analisis Data	55
4.3.1	Analisis <i>Outer Model</i>	55
4.3.2	Analisis <i>Inner Model</i>	62
4.3.3	Pengujian Hipotesis	66
4.4	Pembahasan	68
4.4.1	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	68
4.4.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan	69
4.4.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	70
4.4.4	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	71

4.4.5	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kesetiaan Pelanggan Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan	71
4.4.6	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan.....	73
4.4.7	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kesetiaan Pelanggan Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		76
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Keterbatasan dan Saran Penelitian	77
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN		82
Lampiran 1 Angket		82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Top Brand Index Tahun 2015-2020.....	3
Gambar 1.2	Perbandingan <i>Market Share</i> Industri Jasa Ekspedisi di Indonesia Tahun 2017 ..	6
Gambar 2.1	Model Penelitian	33
Gambar 4.1	Jenis Kelamin Karyawan	50
Gambar 4.2	Usia Responden	51
Gambar 4.3	Pekerjaan Responden	52
Gambar 4.4	Pengguna Jasa Kirim JNE.....	53
Gambar 4.5	Menggunakan Jasa Pengiriman JNE Dalam Satu Tahun.....	54
Gambar 4.6	Jasa Pengiriman Terbaik Menurut Responden	54
Gambar 4.7	Hasil Pengujian Metode PLS Algorithm	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Daftar Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan	37
Tabel 3.2	Operasionalisasi Kepercayaan Pelanggan.....	37
Tabel 3.3	Operasionalisasi Citra Merek.....	37
Tabel 3.4	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 3.5	Operasionalisasi Variabel Kesetiaan Pelanggan	38
Tabel 4.1	Penyebaran Kuesioner Penelitian	44
Tabel 4.2	Variabel Kualitas Pelanggan.....	44
Tabel 4.3	Variabel Kepercayaan Pelanggan	45
Tabel 4.4	Variabel Citra Merek	47
Tabel 4.5	Variabel Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.6	Variabel Kesetiaan Pelanggan	49
Tabel 4.7	Hasil Anlisis <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	56
Tabel 4.8	Hasil Analisis <i>Factor Loadings</i>	57
Tabel 4.9	Hasil Analisis <i>Fornell-Larcker</i>	58
Tabel 4.10	Hasil Analisis <i>Cross Loadings</i>	59
Tabel 4.11	Hasil Analisis <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	61
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi (r^2).....	63
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi (q^2).....	63
Tabel 4.14	Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> (<i>GoF</i>)	64
Tabel 4.15	Hasil Perhitungan <i>Path Coefficient</i>	66
Tabel 4.16	<i>Specific Indirect Effect</i>	66
Tabel 4.17	Pengujian Hipotesis	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan	82
Lampiran 2 Data Penelitian	86
Lampiran 3 Output SmartPLS	89