

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Umum dan Khusus Penelitian.....	10
1.4.1 Tujuan Umum Penelitian	10
1.4.2 Tujuan Khusus Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5.1 Kegunaan Akademis	10
1.5.2 Kegunaan Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.1.1 Tinjauan Teoritis	12
2.1.1.1 Pengertian Pelayanan Publik dan Jasa	12
2.1.1.2 Jenis Pelayanan Publik.....	14
2.1.1.3 Kualitas Pelayanan Jasa	15
2.1.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.1.1.5 Perbaikan Kualitas Pelayanan	21
2.2 Persepsi Harga.....	22
2.2.1 Harga.....	22
2.2.2 Penetapan Harga.....	25
2.2.3 Persepsi Harga.....	26
2.3 Loyalitas Pelanggan	28
2.3.1 Definisi Loyalitas	28
2.3.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	29
2.3.3 Merancang dan Menciptakan Loyalitas	30
2.3.4 Tahapan Loyalitas Pelanggan	31
2.3.5 Jenis dan Tingkatan Loyalitas	32
2.3.6 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	34
2.3.7 Hukum Loyalitas Pelanggan	35
2.3.8 Pembentukan keuntungan Loyalitas Pelanggan.....	36
2.4 Pengaruh Kualitas Terhadap Loyalitas Konsumen	40
2.5 Penelitian Terdahulu	42

2.6 Kerangka Pemikiran.....	43
2.7 Hipotesis.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Metode Penelitian.....	47
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	48
3.2.1 Gambaran Umum PT. Pos Indonesia 40000 Bandung.....	48
3.2.2 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia	49
3.3 Populasi dan Sampel	49
3.3.1 Populasi.....	49
3.3.2 Sample.....	49
3.4 Jenis dan Sumber Data	51
3.4.1 Jenis Data	51
3.4.2 Sumber Data.....	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data	52
3.6 Operasional Variabel Penelitian.....	52
3.7 Instrumen Penelitian.....	55
3.8 Uji Data Penelitian	57
3.8.1 Uji Validitas	57
3.8.2 Uji Reabilitas.....	58
3.9 Analisis Data	58
3.9.1 Uji Asumsi Klasik.....	60
3.9.1.1 Uji Normalitas	60
3.9.1.2 Uji Multikolineritas	60
3.9.1.3 Uji Heteroskedastisitas.....	60
3.9.1.4 Uji Autokolerasi.....	61
3.9.2 Regresi Linier Berganda	61
3.9.2.1 Koefisien Korelasi.....	62
3.9.3 Uji t	63
3.9.4 Uji F	64
3.9.5 Koefisien Determinasi.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Gambaran Umum Karakteristik Responden	65
4.2 Analisis Tanggapan Responden Mengenai Service Quality (Kualitas Pelayanan), Harga, dan Loyalitas Pelanggan Jasa paket POS kilat khusus PT. POS Indonesia 40000 Bandung	70
4.2.1 Analisis Tanggapan Responden Mengenai Service Quality (Kualitas Pelayanan) (X1) Jasa paket POS kilat khusus PT. POS Indonesia 40000 Bandung	72
4.2.1.1 Rekapitulasi Hasil Pengujian Service Quality Jasa paket POS kilat khusus PT. POS Indonesia 40000 Bandung	83
4.2.2 Analisis Tanggapan Responden Mengenai Harga Jasa paket	

POS kilat khusus PT. POS Indonesia 40000 Bandung	84
4.1.2.1 Rekapitulasi Hasil Pengujian Harga Jasa paket POS kilat khusus PT. POS Indonesia 40000 Bandung	87
4.2.3 Analisis Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan (Y) Jasa paket POS kilat khusus PT. POS Indonesia 40000 Bandung	88
4.2.3.1 Rekapitulasi Hasil Pengujian Loyalitas Pelanggan Jasa paket POS kilat khusus PT. POS Indonesia 40000 Bandung	93
4.3 Uji Instrumen Penelitian	94
4.3.1 Uji Validitas	94
4.3.2 Uji Reliabilitas	97
4.4 Uji Asumsi Klasik	100
4.4.2.1 Uji Normalitas Data	100
4.4.2.2 Uji Multikolinearitas	101
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	102
4.4.2.4 Uji Autokorelasi	102
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	103
4.5.1 Analisis Koefisien Korelasi	105
4.6 Uji t	105
4.7 Uji F	107
4.8 Koefisien Determinasi	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	110
5.1 Kesimpulan	110
5.2 Saran	111
Daftar Pustaka	113
Lampiran	