

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	III
KATA PENGANTAR	IV
DAFTAR ISI	V
DAFTAR TABEL	VIII
DAFTAR GAMBAR	IX
ABSTRAK	X
ABSTRACT	XI
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1.1 Profil Perusahaan J&T Express	1
1.1.2 Visi dan Misi	2
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Pertanyaan Penelitian	10
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.6.1 Aspek Teoritis	12
1.6.2 Aspek Perusahaan	12
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	12
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	14
2.1.1 Marketing	14
2.1.2 Jasa	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan	15
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.5 Purchase Intention	16
2.1.6 Indikator-indikator Purchase Intention	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Hipotesis	25
BAB III	26
METODE PENULISAN	26

3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Operasionalisasi Variabel	27
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Sampel	34
3.4 Pengumpulan Data dan Sumber Data	35
3.4.1 Sumber Data	35
3.4.1.1 Data Primer	35
3.4.1.2 Data Sekunder	35
3.4.2 Pengumpulan Data	35
3.4.2.1 Data Primer	35
3.4.2.1 Data Sekunder	35
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	35
3.5.1 Uji Validitas	36
3.5.2 Uji Reliabilitas	38
3.6 Teknik Analisis Data	39
3.6.1 Analisis Deskriptif	39
3.8.1 Mengubah Data Ordinal Menjadi Data Interval Melalui Method Successive Interval (MSI)	Error! Bookmark not defined.
3.7 Uji Asumsi Klasik	40
3.7.1 Uji Normalitas	40
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas	41
3.7.3 Uji Multikolinieritas	41
3.7.4 Uji Autokorelasi	41
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.9 Pengujian Hipotesis	42
3.10 Koefisien Determinasi (uji R ²)	42
BAB IV	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Karakteristik Responden	44
4.1.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.2.2 Responden Berdasarkan Usia	45
4.1.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
4.1.2.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
4.1.2.5 Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	47

4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 Hasil Penelitian Analisis Deskriptif.....	48
4.2.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	48
4.2 Uji Asumsi Klasik	54
4.2.2.1 Uji Normalitas	54
4.2.2.2 Uji Multikolinieritas	56
4.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas	56
4.2.2.4 Uji Autokorelasi	57
4.10 Koefisien Determinasi (uji R ²).....	58
4.2.2 Uji Hipotesis	59
4.2.2.1 Analisis Uji F	59
4.2.2.2 Analisis Uji T	60
4.2.3 Analisis Jalur J&T	61
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	62
BAB V	65
KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
Daftar Pustaka	67
LAMPIRAN	72