

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	0
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	1
KATA PENGANTAR .....	2
ABSTRAK.....	4
ABSTRACT.....	5
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil dan Sejarah .....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	3
1.1.3 Produk dan Layanan JNE .....	3
1.2    Latar Belakang Penelitian .....	4
1.3    Rumusan Masalah .....	19
1.4    Tujuan Penelitian.....	19
1.5    Kegunaan Penelitian.....	20
1.6    Waktu dan Periode Penelitian.....	20
1.7    Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	20
BAB II.....	22
TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1    Kajian Pustaka.....	22

2.1.1 <i>Marketing</i> (Pemasaran).....	22
2.1.2 <i>Marketing Mix 4P</i> (Pemasaran 4P).....	22
2.1.3 <i>Product</i> (Produk) .....	23
2.1.4 <i>Price</i> (Harga) .....	25
2.1.5 <i>Place</i> (Tempat) .....	26
2.1.6 <i>Promotion</i> (Promosi) .....	27
2.1.7 Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.8 Loyaltias Pelanggan.....	29
2.2 Hubungan Antar Variabel .....	30
2.2.1 Hubungan <i>Marketing Mix 4P</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	30
2.2.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan .....	31
2.2.3 Hubungan <i>Marketing Mix 4P</i> dengan Loyalitas Pelanggan .....	31
2.2.4 Hubungan <i>Marketing Mix 4P</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel <i>Intervening</i> .....	32
2.3 Penelitian Terdahulu.....	32
2.4 Kerangka Pemikiran.....	50
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	51
BAB III .....	52
METODE PENELITIAN.....	52
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	52
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	52
3.2.1 Operasional Variabel.....	52
3.2.2 Skala Pengukuran .....	57
3.2.3 Tahap Penelitian.....	59
3.3. Populasi dan Sampel .....	60
3.3.1 Populasi .....	60
3.3.2 Sampel .....	60

3.4 Teknik Pengumpulan.....	62
3.4.1 Data Primer.....	63
3.4.2 Data Sekunder.....	63
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
3.5.1 Uji Validitas .....	64
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	66
3.6 Teknik Analisis Data .....	68
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	68
3.6.2 Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM-PLS) .....	70
3.6.3 <i>Measurement Model (Outer Model)</i> .....	71
3.6.4 <i>Structural Model (Inner Model)</i> .....	73
3.7 Hipotesis Penelitian.....	74
BAB IV .....	76
HASIL PENELITIAN.....	76
4.1 Pengumpulan Data .....	76
4.2 Karakteristik Responden .....	76
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	77
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	79
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	80
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan JNE Dalam Kurun Waktu 6 Bulan Terakhir.....	81
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan JNE Dalam Kurun Waktu 1 Tahun Terakhir.....	82
4.3 Analisis Deskriptif.....	82
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Marketing Mix 4P</i> .....	83
4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan .....	87

4.3.3	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan .....	91
4.4	Partial Leas Square.....	93
4.4.1	Hasil Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	93
4.4.2	Inner Model .....	98
4.5	Pengujian Hipotesis.....	100
4.5.1	Pengaruh <i>Marketing Mix</i> 4P Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	102
4.5.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	103
4.5.3	Pengaruh <i>Marketing Mix</i> 4P Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	104
4.5.4	Pengaruh <i>Marketing Mix</i> 4P Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel <i>Intervening</i> .....	105
4.6	Pembahasan.....	108
4.6.1	Pembahasan Karakteristik Responden.....	108
4.6.2	Pembahasan Analisa Deskriptif.....	108
4.6.3	Pembahasan Uji Outer Model.....	109
4.6.4	Pembahasan Uji Inner Model .....	109
4.6.5	Pembahasan Uji Hipotesis .....	109
BAB V	KESIMPULAN & SARAN .....	117
5.1	Kesimpulan.....	117
5.2	Saran.....	119
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan .....	119
5.2.2	Saran Bagi Akademisi.....	120
DAFTAR PUSTAKA	.....	121
LAMPIRAN	.....	132
KUISSIONER	.....	132
TABULASI DATA	.....	143
HASIL SMART PLS	.....	146