

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 J&T Express.....	1
1.1.2 JNE Express.....	3
1.1.3 SiCepat Ekspres	6
1.1.4 Shopee Express.....	8
1.2 Latar Belakang Penelitian	10
1.3 Perumusan Masalah.....	19
1.4 Tujuan Penelitian	20
1.5 Manfaat Penelitian	20
1.5.1 Manfaat Teoritis	20
1.5.2 Manfaat Praktis	21
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	21
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	24
2.1 Perilaku Konsumen.....	24
2.2 Preferensi Konsumen (<i>Costumer Preference</i>)	26
2.3 Preferensi Merek (<i>Brand Preference</i>).....	27
2.4 Ekuitas Merek (<i>Brand Equity</i>)	28
2.4.1 Elemen Ekuitas Merek.....	29
2.5 Layanan (<i>Services</i>).....	30
2.5.1 Atribut-Atribut Layanan (<i>Service Attributes</i>).....	31
2.5.2 Kualitas Layanan (<i>Services Quality</i>)	32
2.6 Peta Persepsi (<i>Perceptual Mapping</i>)	35

2.7	Karakteristik Industri Jasa Logistik	36
2.8	Penelitian Terdahulu	39
2.9	Kerangka Pemikiran	51
2.10	Ruang Lingkup Penelitian	52
BAB III METODE PENELITIAN		53
3.1	Jenis Penelitian	53
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	53
3.2.1	Operasional Variabel	53
3.2.2	Skala Pengukuran	57
3.2.3	Tahapan Penelitian	57
3.3	Populasi dan Sampel	59
3.3.1	Populasi Penelitian	59
3.3.2	Sampel Penelitian	59
3.4	Data dan Teknik Pengumpulan	60
3.4.1	Data yang Diperlukan	60
3.4.2	Sumber Data	60
3.5	Teknik Analisis Data	60
3.5.1	Uji Validitas	60
3.5.2	Uji Reliabilitas	61
3.5.3	<i>Multidimensional Scaling (MDS)</i>	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		66
4.1	Pengumpulan Data.....	66
4.1.1	Desain Kuesioner	66
4.1.2	Penyebaran Kuesioner	66
4.1.3	Pengumpulan Data Kuesioner	66
4.2	Karakteristik Responden	67
4.2.1	Penyaringan Responden.....	67
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	70
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	72
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Setiap Bulan	73
4.2.7	Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Cross Tabulation</i>	74
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	75
4.3.1	Uji Validitas.....	75
4.3.2	Uji Reliabilitas	77
4.4	Hasil Penelitian	77
4.4.1	Analisis Data Multidimensional Scaling (MDS)	78
4.5	Uji Goodness of Fit	82

4.6	Analisis Peta Spasial <i>Multidimensional Scaling</i> (MDS)	83
4.6.1	Peta Spasial dan Jarak <i>Euclidean</i> Dimensi <i>Tangibles</i>	88
4.6.2	Peta Spasial dan Jarak <i>Euclidean</i> Dimensi <i>Reliability</i>	90
4.6.3	Peta Spasial dan Jarak <i>Euclidean</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	92
4.6.4	Peta Spasial dan Jarak <i>Euclidean</i> Dimensi <i>Assurance</i>	94
4.6.5	Peta Spasial dan Jarak <i>Euclidean</i> Dimensi <i>Empathy</i>	96
4.7	Akumulasi Analisis Peta Spasial dan Jarak <i>Euclidean</i>	98
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian	100
4.8.1	Analisis J&T Express	102
4.8.2	Analisis JNE Express	104
4.8.3	Analisis SiCepat Ekspres	106
4.8.1	Analisis Shopee Express	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		110
5.1	Kesimpulan	110
5.2	Saran	112
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	112
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	113
DAFTAR PUSTAKA		114
DAFTAR LAMPIRAN		127