

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat Penelitian.....	15
1.6.1 Aspek Teoritis .....	15
1.6.2 Aspek Praktis.....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	16
2.1.1 Manajemen Operasi .....	16
2.1.2 Manajemen Kualitas.....	19
2.1.3 Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ).....	20
2.1.4 Layanan Logistik ( <i>Logistics Service</i> ).....	22
2.1.5 Logistik Pihak Ketiga ( <i>Third Party Logistics</i> ).....	24
2.1.6 Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	24

2.1.7	Loyalitas Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ) .....	25
2.2	Penelitian Terdahulu .....	27
2.3	Kerangka Pemikiran .....	39
2.4	Hipotesis Penelitian .....	41
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	46
3.2	Jenis Variabel dan Skala Pengukuran .....	48
3.2.1	Jenis Variabel .....	48
3.2.2	Skala Pengukuran .....	49
3.2.3	Operasional Variabel .....	49
3.3	Tahapan Penelitian .....	52
3.4	Populasi dan Sampel .....	57
3.4.1	Populasi .....	57
3.4.2	Sampel .....	57
3.4.3	Teknik Sampling .....	62
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	62
3.5.1	Sumber Data .....	63
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	64
3.6.1	Uji Validitas .....	64
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	67
3.6.3	Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM) .....	69
3.6.4	Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....	70
3.7	Pengujian Hipotesis .....	73
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>77</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	77
4.1.1	Karakteristik Responden berdasarkan Umur .....	77

4.1.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
4.1.3	Karakteristik Responden berdasarkan Asal Daerah.....	79
4.1.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan terakhir	79
4.1.5	Karakteristik Responden berdasarkan Asal pengguna mengetahui Jasa pengiriman Pos Indonesia.....	80
4.1.6	Karakteristik Responden berdasarkan <i>Platform</i> yang digunakan .....	81
4.1.7	Karakteristik Responden berdasarkan frekuensi penggunaan .....	82
4.2	Hasil Penelitian .....	83
4.2.1	Analisis Deskriptif .....	83
4.3	Analisis <i>Partial Least Square</i> .....	87
4.3.1	Uji Normalitas .....	87
4.3.2	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	89
4.3.3	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Inner Model</i> ).....	100
4.3.4	Evaluasi Model Fit ( <i>Goodness of fit</i> ) .....	101
4.3.5	Uji Hipotesis ( <i>Bootstrapping</i> ).....	105
4.3.6	<i>Importance and Performance Matrix Analysis</i> (IPMA) ..	109
4.4	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	116
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>130</b>
5.1	Kesimpulan.....	130
5.2	Saran.....	132
5.2.1	Aspek Praktis .....	132
5.2.2	Aspek Teoritis .....	133
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>134</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>140</b>