

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
CURRICULUM VITAE .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2 Rumusan Permasalahan .....	6
1.3 Batasan masalah .....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Asumsi Penelitian .....	8
<b>BAB II     KAJIAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
2.1 Ketepatan Waktu .....	9
2.2 Harga .....	10
2.2.1 Penegrtian Harga .....	11
2.2.2 Peranan Harga .....	12
2.2.3 Metode Menetapkan Harga .....	14
2.2.4 Tujuan Penetapan Harga .....	14
2.2.5 Indikator Harga .....	15
2.2.6 Konsep Harga .....	16
2.2.7 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga .....	17
2.2.8 Jenis-Jenis Harga .....	17

2.2.9	Strategi Penetapan Harga .....	18
2.3	Kualitas Pelayanan .....	19
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	
2.3.2	Indikator Kualitas Pelayanan.....	
2.3.3	Karakteristik Pelayanan Jasa .....	
2.4	Kepuasan Pelanggan .....	20
2.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	20
2.4.2	Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen .....	20
2.4.3	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	
2.4.4	Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen	
2.4.5	Indikator Kepuasan Konsumen	
2.5	Penelitian Terdahulu .....	22
2.6	Kerangka Berpikir dan Hipotesis Penelitian .....	25
2.6.1	Kerangka Berpikir .....	31
2.6.2	Hipotesis .....	33
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	37
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	37
3.3	Populasi dan Sampel.....	40
3.3.1	Populasi.....	41
3.3.2	Sampel .....	41
3.4	Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data .....	42
3.4.1	Sumber Data.....	42
3.4.2	Metode Pengumpulan Data .....	43
3.5	Metode Analisis Data .....	44
3.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
3.5.2	Uji Asumsi Klasik .....	46
3.5.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
3.5.4	Koefisien Determinasi .....	49
3.6.5	Uji Hipotesis.....	49
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	52
4.1.1	Gambaran Umum ID <i>Express</i> Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo .....	52
4.1.2	Deskripsi Data Responden .....	53
4.1.3	Deskripsi Variabel Independen dan Dependen .....	54
4.2	Analisis Data .....	67
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	67
4.2.2	Uji Asumsi Klasik .....	69
4.2.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
4.2.4	Uji Hipotesis.....	74

4.3	Pembahasan.....	79
4.3.1	Pengaruh Ketepatan Waktu, Harga Pengiriman, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Simultan .	79
4.3.2	Pengaruh Ketepatan Waktu, Harga Pengiriman, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Parsial ....	80
4.3.3	Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen ID <i>Express</i> Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo Secara Dominan.....	83
4.3.4	Hasil Kerangka Berpikir.....	84
BAB V	PENUTUP .....	86
5.1	Kesimpulan .....	86
5.2	Saran .....	86

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN-LAMPIRAN