**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PENGESAHAN ii

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I. PENDAHULUAN 1

1. Latar Belakang Masalah 1
2. Identifikasi Masalah 7
3. Batasan Masalah 8
4. Batasan Penelitian 8
5. Rumusan Masalah 9
6. Tujuan Penelitian 9
7. Manfaat Penelitian 9

BAB II. KAJIAN PUSTAKA 11

1. Landasan Teori 11
2. Jasa 11
3. Konsep dan Pengertian Jasa 11
4. Karakteristik Jasa 12
5. Kategori Bauran Jasa 13
6. Kualitas Layanan 14
7. Konsep dan Pengertian Kualitas Layanan 14
8. Dimensi Kualitas Layanan 15
9. Harga 16
10. Konsep dan Pengertian Harga 16
11. Tujuan Penetapan Harga 17
12. Strategi Penetapan Harga 18
13. Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga 19
14. Dimensi Harga 21
15. Loyalitas Pelanggan 21
16. Konsep dan Pengertian Loyalitas Pelanggan 21
17. Tahap Pembentukan Loyalitas 23
18. Dimensi Loyalitas Pelanggan 24
19. Penelitian Terdahulu 24
20. Kerangka Pemikiran 27
21. Hipotesis Penelitian 29

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN 30

1. Objek Penelitian 30
2. Desain Penelitian 30
3. Variabel Penelitian 32
4. Kualitas Pelanggan 32
5. Harga 33
6. Loyalitas Pelanggan 34
7. Teknik Pengumpulan Data 35
8. Teknik Pengambilan Sampel 35
9. Teknik Analisis Data 36
10. Evaluasi Model Pengukuran 36
11. Uji Validitas 36
12. Uji Reliabilitas 36
13. Analisis Deskriptif 37
14. Rata – rata hitung (*mean*) 37
15. Analisis Persentase 37
16. Rata – rata Tertimbang 38
17. Rentang Skala 38
18. Uji Asumsi Klasik 39
19. Uji Normalitas Data 39
20. Uji Multikolinieritas 40
21. Uji Heteroskedasitas 40
22. Regresi Linier Berganda 40
23. Uji F 41
24. Uji t 41
25. Uji Koefisien Determinan 42

BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN 43

1. Gambaran Umum Objek Penelitian 43
2. Gambaran Perusahaan yang Diteliti 43
3. Sejarah Berdirinya JNE 44
4. Visi dan Misi 45
5. Logo JNE 45
6. Analisis Deskriptif 45
7. Uji Validitas 46
8. Uji Reliabilitas 48
9. Profil Responden 49
10. Analisis Variabel 51
11. Kualitas Layanan 51
12. Harga 52
13. Loyalitas Pelanggan 54
14. Uji Asumsi Klasik55
15. Analisis Regresi Linier Beraganda 57
16. Hasil Penelitian 60
17. Pembahasan 61

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN 64

1. Kesimpulan 64
2. Saran 64

DAFTAR PUSTAKA 66

LAMPIRAN 68