

## DAFTAR ISI

|                                                 |                                     |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ...</b>      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>ABSTRACT .....</b>                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                          | <b>xi</b>                           |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                       | <b>xv</b>                           |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                       | <b>xix</b>                          |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                    | <b>xxii</b>                         |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.1 Latar Belakang .....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.3 Batasan Masalah.....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.4 Perumusan Masalah.....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.6 Manfaat Penelitian.....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.6.1 Manfaat Teoritis .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.6.2 Manfaat Praktis .....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1 Kajian Teori Manajemen.....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.1 Pengertian Manajemen .....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.2 Proses Manajemen.....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.3 Fungsi Manajemen .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2 Kajian Teori Manajemen Pemasaran.....       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|       |                                                   |                                     |
|-------|---------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 2.2.2 | Tugas Manajemen Pemasaran .....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2.3 | Perencanaan Pemasaran .....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3   | Kajian Teori Perilaku Konsumen .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.1 | Pengertian Perilaku Konsumen.....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.2 | Model Perilaku Konsumen .....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.3 | Jenis-Jenis Perilaku Pembelian dan Sifat Konsumen | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4   | Kajian Teori Bauran Pemasaran.....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4.1 | Pengertian Bauran Pemasaran .....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4.2 | Konsep Bauran Pemasaran .....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5   | Kajian Teori Kualitas Layanan Elektronik          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5.1 | Pengertian Kualitas Layanan Elektronik            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5.2 | Karakteristik Kualitas Layanan .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5.3 | Manfaat Kualitas Layanan Elektronik               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5.4 | Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan Elektronik | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.6   | Kajian Teori Harga .....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.6.1 | Pengertian Harga .....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.6.2 | Tujuan Penetapan Harga.....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.6.3 | Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.6.4 | Dimensi dan Indikator Harga.....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.7   | Kajian Teori Kepuasan Pelanggan .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.7.1 | Pengertian Kepuasan Pelanggan.....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.7.2 | Konsep Kepuasan Konsumen .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.7.3 | Manfaat dari terciptanya kepuasan pelanggan       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.7.4 | Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.8   | Hasil Penelitian Terdahulu .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|                                                                                        |                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 2.9 Kerangka Pemikiran .....                                                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.9.1 Hubungan Kualitas Layanan Elektronik dengan Harga .....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.9.2 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.9.3 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.9.4 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.10 Hipotesis Penelitian .....                                                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.1 Desain Penelitian .....                                                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....                                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2.1 Lokasi Penelitian .....                                                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2.2 Waktu Penelitian .....                                                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3 Operasional Variabel .....                                                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3.1 Definisi Konseptual Variabel .....                                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3.2 Definisi Operasional Variabel .....                                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3.3 Alat Ukur .....                                                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3.4 Cara Mengukur .....                                                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....                                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4.1 Populasi Penelitian .....                                                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4.2 Sampel Penelitian .....                                                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4.3 Teknik <i>Sampling</i> .....                                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5 Pengumpulan Data Penelitian .....                                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5.1 Sumber Data Penelitian .....                                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5.2 Teknik Pengumpulan Data .....                                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5.3 Instrumen Penelitian .....                                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5.3.1 Uji Validitas .....                                                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5.3.2 Uji Reliabilitas .....                                                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6 Analisis Data .....                                                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6.1 Rancangan Analisis .....                                                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|                                                              |                              |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 3.6.1.1 Analisis Deskriptif .....                            | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6.1.2 Analisis Verifikatif.....                            | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6.2 Uji Hipotesis.....                                     | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6.2.1 Koefisien determinasi ( $R^2$ ) .....                | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6.2.2 Uji Parsial (uji t).....                             | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6.2.3 Uji Simultan (uji F) .....                           | Error! Bookmark not defined. |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                     | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1 Hasil Penelitian.....                                    | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.1 Profil Lokus Penelitian .....                          | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.2 Profil Responden .....                                 | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.3 Hasil Pengujian Instrumen.....                         | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.3.1 Hasil Pengujian Validitas.....                       | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....                   | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.4 Tranformasi Data .....                                 | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.5 Analisis Deskriptif.....                               | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.5.1 Variabel Kualitas Layanan Elektronik.....            | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.5.2 Variabel Harga .....                                 | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.5.3 Variabel Kepuasan Konsumen.....                      | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.6 Uji Model, Analisis Verifikatif dan Uji Hipotesis..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.6.1 Hasil Uji Normalitas .....                           | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.6.2 Analisis Korelasi .....                              | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.6.3 Analisis Jalur.....                                  | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.6.4 Analisis Koefisien Determinasi .....                 | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.6.5 Pengujian Hipotesis.....                             | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2 Pembahasan Penelitian .....                              | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.1 Pembahasan Deskriptif.....                             | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.2 Pembahasan Verifikatif .....                           | Error! Bookmark not defined. |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                      | Error! Bookmark not defined. |
| 5.1 Kesimpulan.....                                          | Error! Bookmark not defined. |

|                             |                                     |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| 5.2 Saran .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                |                                     |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Tabel 1. 1 Perbandingan Tarif J&T Express dengan Pesaing ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 1. 2 Data Keluhan Pelanggan J&T Express DC Maja .....    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 2. 1 Definsi Manajemen .....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 2. 2 Definisi Manajemen Pemasaran .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 2. 3 Definisi Perilaku Konsumen .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 2. 4 Tipe-tipe Perilaku Pembelian .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 2. 5 Definisi Bauran Pemasaran .....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 2. 6 Definisi Kualitas Layanan Elektronik .....          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 2. 7 Definisi Harga .....                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 2. 8 Definisi Kepuasan Pelanggan .....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 2. 9 Hasil Penelitian Terdahulu .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3. 1 Waktu Penelitian .....                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel .....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3. 3 Skor Alternatif Jawaban .....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3. 4 Rentang Skala .....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

Tabel 3. 5 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia .... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Elektronik..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Harga ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Elektronik ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga .. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 10 Layanan tracking system J&T Express dapat diakses dengan lancar ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 11 Layanan tracking system yang disediakan J&T Express mudah untuk diakses ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Layanan tracking system J&T Express dapat diakses dimana saja ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Layanan tracking system J&T Express dapat diakses kapan saja ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 14 Informasi paket pada laman tracking system selalu sesuai dengan kenyataan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 Informasi keberadaan paket pada laman tracking system sangat akurat ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 *Customer service* J&T DC Maja mampu menanggapi keluhan dengan baik..... **Error! Bookmark not defined.**

|                                                                                                 |                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Tabel 4. 17 <i>Customer service</i> DC Maja mampu menangani keluhan hingga terselesaikan .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 18 Respon cepat dari <i>customer service</i> saat mengajukan keluhan ..                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 19 Dalam proses pengiriman J&T Express DC Maja selalu tepat sasaran .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 20 Menerima paket sesuai dengan estimasi pengiriman                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 21 Layanan <i>tracking system</i> J&T Express menjamin keamanan <i>website</i> .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 22 Informasi pribadi terlindungi selama mengakses layanan <i>tracking system</i> ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 23 Rekapitulasi Variabel Kualitas Layanan Elektronik                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 24 Tarif pengiriman J&T Express cukup terjangkau                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 25 Tarif pengiriman J&T Express bervariasi                                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 26 Tarif pengiriman J&T Express lebih murah                                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 27 J&T Express memberikan potongan tarif pengiriman pada saat tertentu .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 28 Harga yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas layanan yang diterima .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 29 Tarif pengiriman J&T Express sangat wajar                                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 30 Tarif pengiriman J&T Express sesuai dengan informasi yang diterima .....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 31 Tarif pengiriman J&T Express relatif sama dengan jasa pengiriman lain .....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 32 Kualitas layanan J&T Express lebih baik dibandingkan jasa pengiriman lain.....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|                                                                                               |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Tabel 4. 33 Perbedaan tarif pengiriman J&T Express tidak jauh berbeda.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 34 Tarif pengiriman J&T Express sesuai dengan manfaat layanan yang dirasakan .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 35 Manfaat dari layanan J&T Express DC Maja melebihi ekspektasi .....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 36 Rekapitulasi Variabel Harga .....                                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 37 J&T Express merupakan perusahaan jasa yang berkualitas.....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 38 Jasa pengiriman J&T Express DC Maja dapat memenuhi kebutuhan .....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 39 Pelayanan yang baik dari kurir saat menerima paket.....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 40 Pelayanan yang baik dari karyawan saat mengirim paket .....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 41 Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan.....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 42 J&T Express DC Maja merupakan perusahaan yang terkenal....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 43 J&T Express sangat populer di masyarakat.....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 44 J&T Express memiliki citra yang baik di masyarakat .....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 45 Tarif pengiriman yang ditawarkan sesuai dengan ekspektasi.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 46 Tarif yang ditawarkan relatif sebanding dengan tarif perusahaan jasa sejenis..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 47 Memiliki kecepatan pengiriman yang sama dengan perusahaan jasa sejenis.....       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 48 Memiliki tingkat keamanan yang sama dengan perusahaan jasa sejenis .....          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|                                                                                                                              |                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Tabel 4. 49 Tidak mengeluarkan biaya tambahan saat terjadi kendala.....                                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 50 Tidak membutuhkan waktu lama dalam menerima paket .....                                                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 51 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pelanggan.....                                                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 52 Hasil Uji Normalitas .....                                                                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 53 Hasil Analisis Korelasi .....                                                                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 54 <i>Coefficients</i> .....                                                                                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 55 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 56 Pengaruh Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....                                                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 57 <i>Coefficients</i> Kualitas Layanan Elektronik dan Harga .....                                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 58 Pengaruh Simultan Kualitas Layanan Elektronik (X1) dan Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 59.....                                                                                                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 60 Koefisien Determinasi.....                                                                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 61 Pengujian Pengaruh Parsial Kualitas Layanan Elektronik (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 62 Pengujian Pengaruh Parsial Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 63 Perhitungan Hasil Uji F .....                                                                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 64 Pengujian Pengaruh Simultan Kualitas Layanan Elektronik (X1) dan Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                 |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Gambar 1. 1 Nominal Transaksi E-Commerce .....                                                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 1. 2 Frekuensi Penggunaan Jasa Kurir .....                                                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 1. 3 Jasa Ekspedisi Terpopuler .....                                                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 1. 4 <i>Web Trace And Tracking</i> J&T Express                                                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 2. 1 Proses Manajemen .....                                                                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 2. 2 Bauran Pemasaran 7P .....                                                                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 2. 3 Konsep Kepuasan Konsumen.....                                                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 2. 4 Paradigma Penelitian.....                                                                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....                                                                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 3. 2 <i>Bar Scale</i> .....                                                                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 3. 3 Analisis Jalur .....                                                                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 4. 1 Logo J&T Express.....                                                                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 4. 2 Layanan <i>tracking system</i> J&T Express dapat diakses dengan lancar .....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 4. 3 Layanan <i>tracking system</i> yang disediakan J&T Express mudah untuk diakses .....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 4. 4 Layanan <i>tracking system</i> J&T Express dapat diakses dimana saja .....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 4. 5 Layanan <i>tracking system</i> J&T Express dapat diakses kapan saja .....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 4. 6 Informasi paket yang tertera pada laman <i>tracking system</i> selalu sesuai dengan kenyataan ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 4. 7 Informasi keberadaan paket pada laman <i>tracking system</i> sangat akurat .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 4. 8 <i>Customer service</i> J&T DC Maja mampu menanggapi keluhan dengan baik.....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 4. 9 <i>Customer service</i> DC Maja mampu menangani keluhan hingga terselesaikan .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

Gambar 4. 10 Respon cepat dari *customer service* saat mengajukan keluhan .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 11 Dalam proses pengiriman J&T Express DC Maja selalu tepat sasaran .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 12 Menerima paket sesuai dengan estimasi pengiriman ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 13 Layanan *tracking system* J&T Express menjamin keamanan website .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 14 Informasi pribadi terlindungi selama mengakses layanan *tracking system* .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 15 Grafik Rekapitulasi Variabel Kualitas Layanan Elektronik... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 16 Tarif pengiriman J&T Express cukup terjangkau**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 17 Tarif pengiriman J&T Express bervariasi**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 18 Tarif pengiriman J&T Express lebih murah**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 19 J&T Express memberikan potongan tarif pengiriman pada saat tertentu.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 20 Harga yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas layanan yang diterima .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 21 Tarif pengiriman J&T Express sangat wajar**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 22 Tarif pengiriman J&T Express sesuai dengan informasi yang diterima .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 23 Tarif pengiriman J&T Express relatif sama dengan jasa pengiriman lain.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 24 Kualitas layanan J&T Express lebih baik dibandingkan jasa pengiriman lain.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 25 Perbedaan tarif pengiriman J&T Express tidak jauh berbeda **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 26 Tarif J&T Express sesuai dengan manfaat layanan yang dirasakan .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 27 Manfaat dari layanan J&T Express DC Maja melebihi ekspektasi .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 28 Grafik Rekapitulasi Variabel Harga**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 29 J&T Express merupakan perusahaan jasa yang berkualitas... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 30 Jasa pengiriman J&T Express DC Maja dapat memenuhi kebutuhan .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 31 Pelayanan yang baik dari kurir saat menerima paket..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 32 Pelayanan yang baik dari karyawan saat mengirim paket..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 33 Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 34 J&T Express DC Maja merupakan perusahaan yang terkenal**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 35 J&T Express sangat populer di masyarakat**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 36 J&T Express memiliki citra yang baik di masyarakat..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 37 Tarif pengiriman yang ditawarkan sesuai dengan ekspektasi **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 38 Tarif yang ditawarkan relatif sebanding dengan tarif perusahaan jasa sejenis.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 39 Memiliki kecepatan pengiriman yang sama dengan perusahaan jasa sejenis.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 40 Memiliki tingkat keamanan yang sama dengan perusahaan jasa sejenis.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 41 Tidak mengeluarkan biaya tambahan saat terjadi kendala..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 42 Tidak membutuhkan waktu lama dalam menerima paket..... **Error!**  
**Bookmark not defined.**

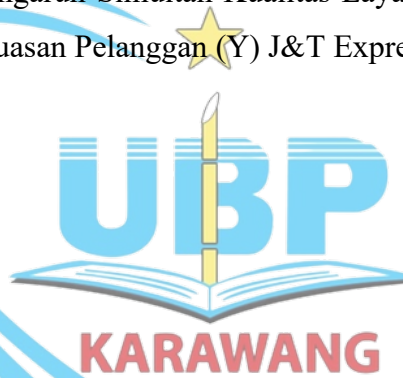
Gambar 4. 43 Grafik Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pelanggan ..... **Error!**  
**Bookmark not defined.**

Gambar 4. 44 Model Korelasi Kualitas Layanan Elektronik ( $X_1$ ) dan Harga ( $X_2$ )  
.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 45 Model dari Pengaruh Parsial Kualitas Layanan Elektronik ( $X_1$ )  
terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) J&T Express DC Maja**Error! Bookmark not**  
**defined.**

Gambar 4. 46 Model dari Pengaruh Parsial Harga ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan  
Pelanggan (Y) J&T Express DC Maja .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 47 Model Pengaruh Simultan Kualitas Layanan Elektronik ( $X_1$ ) dan  
Harga ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) J&T Express DC Maja ..... **Error!**  
**Bookmark not defined.**



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                             |                                     |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 3 Tabulasi Data Hasil Penelitian Lapangan.....     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 4 Uji Validitas.....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 6 Transformasi Data menggunakan MSI.....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 7 Uji Normalitas .....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 8 Hasil Analisis Deskriptif .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 9 Analisis Jalur .....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 10 Tabel <i>r Product Moment</i> .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 11 Tabel <i>t</i> .....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 12 Tabel <i>F</i> .....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 13 Surat Keterangan Lulus Pengecekan Turnitin..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 14 Hasil Pengecekan Turnitin.....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 15 Kartu Bimbingan .....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |