

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Permasalahan .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Kegunaan Penelitian .....	10
1.5 Kerangka Pemikiran .....	10
1.6 Hipotesis .....	11
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pemasaran .....	12
2.1.1 Definsi Pemasaran .....	12
2.1.2 Proses Pemasaran.....	13
2.2 Bauran Pemasaran.....	15
2.3 Pelayanan .....	21
2.3.1 Definisi Pelayanan .....	21
2.3.2 Karakteristik Pelayanan .....	24
2.3.3 Mengelola Kualitas pelayanan.....	25
2.3.4 Komponen-Komponen Kualitas Pelayanan.....	26
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	30
2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	30
2.4.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	32
2.5 Layanan Antar ( <i>Delivery Service</i> ) .....	34
2.5.1 Definisi.....	34
2.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Layanan Antar .....	35
2.6 Hubungan Pelayanan Pesan Antar Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	37
2.7 Kajian Penelitian Terkait .....	39
<b>III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Sumber Data.....	41
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	42
3.4 Populasi dan Sampel .....	42
3.5 Variabel Penelitian .....	44
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.7 Uji Persyaratan Instrumen.....	45
3.8 Uji Persyaratan Analisis Data .....	48
3.9 Metode Analisa Data.....	49
3.10 Uji Hipotesis .....	50

#### **IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	51
4.2	Karakteristik Responden.....	57
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	60
4.4	Hasil Uji Persyaratan Analisis Data.....	75
4.5	Hasil Analisis Data .....	77
4.6	Pembahasan.....	84

#### **V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Simpulan .....	89
5.2	Saran .....	90

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**