

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vi
SURAT KETERANGAN TURNITIN	v
PELIMPAHAN DAN HAK CIPTA	vi
ABSTRAK INDONESIA.....	vii
ABSTRAK INGGRIS	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tingkat Kepuasan Konsumen	8
2.1.1 Pengertian Tingkat Kepuasan Konsumen	8
2.1.2 Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen	9
2.1.3 Elemen Kepuasan Konsumen	10
2.1.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	11
2.1.5 Manfaat Kepuasan Konsumen	12
2.1.6 Metode Pengukuran Kepuasan konsumen	13
2.1.7 Indikator Kepuasan Konsumen	15

2.2	Kualitas Layanan	16
2.2.1	Karakteristik Kualitas Layanan	22
2.2.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	24
2.2.3	Indikator Kualitas Layanan	25
2.3	Hasil Penelitian Terdahulu	27
2.4	Kerangka Berpikir	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
3.2	Variabel Penelitian	29
3.3	Definisi Operasional	29
3.4	Lokasi Penelitian	30
3.5	Sumber Data	30
3.6	Instrumen Penelitian	31
3.7	Teknik Pengumpulan Data	31
3.8	Teknis Analisis Data	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian	34
4.1.1	Sejarah J&T Exress Nias Barat	34
4.1.2	Visi dan Misi J&T Express Nias Barat	35
4.1.3	Struktur Organisasi J&T Express Nias Barat	35
4.2	Analisis Hasil Wawancara	36
4.2.1	Tingkat Kepuasan konsumen.....	38
4.2.3	Kualitas Layanan	46
4.3	Analisis Hasil Pembahasan	59
4.3.1	Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Pengiriman Barang Pada J&T Express di Nias Barat	59
4.3.2	Upaya J&T Express Dalam Memenuhi Kepuasan Konsumen	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 62

5.2 Saran 62

DAFTAR PUSTAKA 64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi J&T Express Nias Barat	35

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	31
Tabel 4.1 Struktur Organisasi J&T Express Nias Barat.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara	L1
Lampiran 2 Foto Dokumentasi	L2