

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

HAK CIPTA

PLAGIASI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... ii

DAFTAR GAMBAR..... v

DAFTAR TABEL..... vi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Fokus Penelitian 5

1.3 Rumusan Masalah 5

1.4 Tujuan Penelitian..... 5

1.5 Manfaat Penelitian..... 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 8

2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan 8

2.1.1 Defenisi Kepuasan Pelanggan..... 8

2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan..... 10

2.1.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen..... 13

2.1.4	Manfaat Kepuasan Pelanggan	15
2.1.5	Elemen-Elemen Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.6	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	20
2.1.7	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2	Konsep Distribusi	23
2.2.1	Defenisi Distribusi	24
2.2.2	Tujuan Distribusi.....	26
2.2.3	Jenis-Jenis Distribusi.....	29
2.2.4	Fungsi Saluran Distribusi	34
2.2.5	Faktor- faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Saluran Distribusi .	36
2.2.6	Indikator Distribusi	40
2.3	Penelitian Terdahulu.....	44
2.4	Kerangka Pemikiran	47
BAB III METODE PENELITIAN		48
3.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	48
3.2	Variabel Penelitian	49
3.3	Lokasi dan Jadwal Penelitian	50
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	50
3.3.2	Jadwal Penelitian.....	50
3.4	Sumber Data	51
3.4.1	Data Primer	51
3.4.2	Data Sekunder	51

3.5	Instrumen Penelitian.....	52
3.6	Teknik Pengumpulan Data	53
3.7	Teknik Analisa Data	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		57
4.1	Gambaran Umum J&T Lotu.....	57
4.1.1	Sejarah Singkat J&T	57
4.1.2	Visi dan Misi	58
4.1.3	Struktur Organisasi.....	59
4.2	Hasil Penelitian.....	62
4.2.1	Kepuasan Pelanggan	62
4.2.2	Distribusi	82
4.2.3	Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	115
4.3	Pembahasan	119
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		124
1.1	Kesimpulan.....	124
1.2	Saran.....	126
1.3	Keterbatasan Penelitian	127
DAFTAR PUSTAKA		1
DAFTAR WAWANCARA PENELITIAN		4
Lampiran I		
Lampiran II		
Dokumentasi		