

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	18
1.3 Pembatasan Masalah .....	19
1.4 Rumusan Masalah .....	19
1.5 Tujuan Penelitian.....	20
1.6 Manfaat Penelitian.....	20
<b>BAB II .....</b>	<b>22</b>
<b>KAJIAN TEORI .....</b>	<b>22</b>
2.1 Kerangka Teoritis .....	22
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	22
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	22
2.1.1.2 Faktor-faktor Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.1.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	27
2.1.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	30
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	30
2.1.2.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	32
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	33
2.1.3 Ketepatan Waktu Pengiriman .....	34
2.1.3.1 Pengertian Ketepatan Waktu Pengiriman .....	34

2.1.3.2 Faktor-faktor Ketepatan Waktu .....	35
2.1.3.3 Indikator Ketepatan Waktu .....	36
2.2 Penelitian Relevan .....	37
2.3 Kerangka Berpikir .....	39
2.4 Hipotesis .....	42
<b>BAB III.....</b>	<b>43</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	43
3.2 Populasi dan Sampel .....	43
3.2.1 Populasi.....	43
3.2.2 Sampel .....	44
3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	45
3.3.1 Variabel Penelitian.....	45
3.3.2 Definisi Operasional .....	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.5 Skala Pengukuran .....	47
3.6 Jenis Data .....	48
3.6.1 Data Primer .....	48
3.6.2 Data Sekunder.....	49
3.7 Instrumen Penelitian.....	49
3.7.1 Uji Validitas.....	49
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	50
3.8 Teknik Analisis Data .....	51
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.8.1.1 Uji Normalitas.....	51
3.8.1.2 Uji Heteroskedastisitas.....	52
3.8.1.3 Uji Multikolinearitas .....	52
3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	53
3.9 Uji Hipotesis.....	53
3.10 Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	55

<b>BAB IV .....</b>	<b>56</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	56
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia (Persero).....	56
4.1.2 Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900 .....	57
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900...	59
4.1.4 Identifikasi Responden .....	60
4.1.5 Uji Instrumen Penelitian .....	61
4.1.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	61
4.1.5.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan..	62
4.1.5.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman.....	63
4.1.5.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.	65
4.1.5.2 Asumsi Klasik .....	66
4.1.5.2.1 Uji Normalitas Data.....	66
4.1.5.2.2 Uji Multikolinearitas Data.....	68
4.1.5.2.3 Uji Heterokedastisitas.....	69
4.1.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
4.1.5.4 Uji Hipotesis .....	72
4.1.5.4.1 Uji Parsial (Uji T) .....	72
4.1.5.4.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	73
4.1.5.4.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	74
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900.....	75
4.2.2 Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900.....	77
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900.....	78

<b>BAB V</b> .....	<b>80</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>83</b>
<b>Lampiran</b> .....	<b>86</b>

