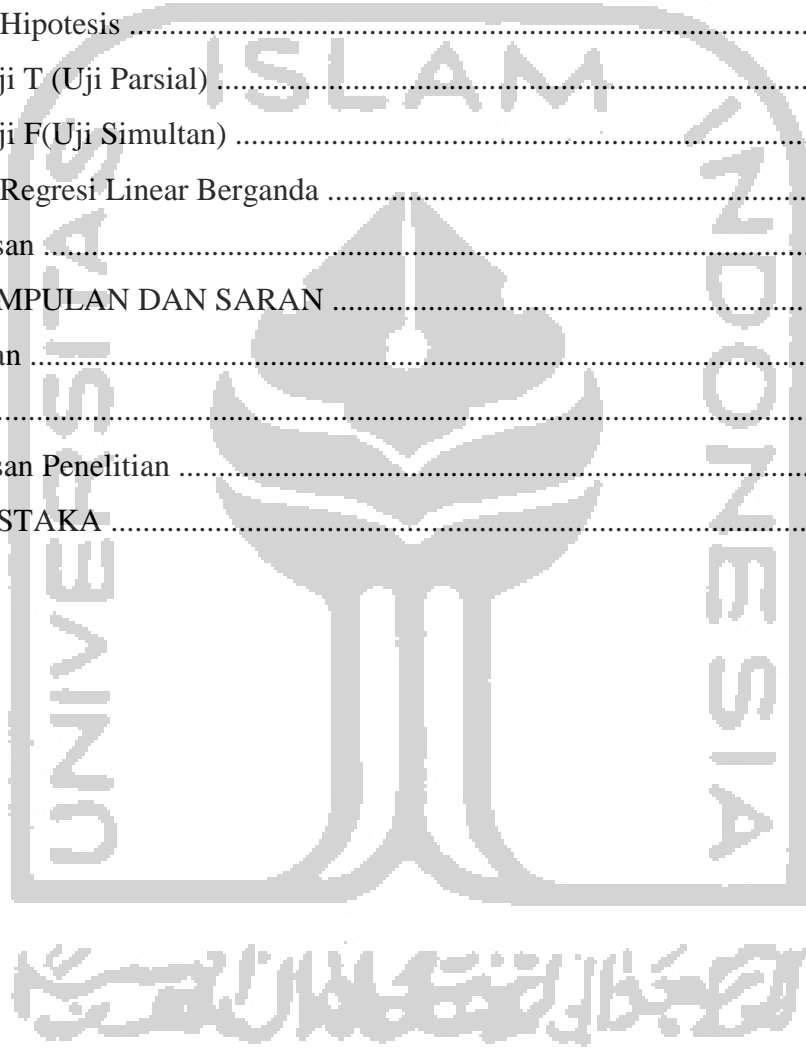


DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Naskah Publikasi	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Berita Acara Tugas Akhir	v
Halaman Moto	vi
Abstraksi	vii
Kata Pengantar dan Ucapan Terima Kasih	viii
Daftar Isi	x
Daftar Grafik	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Batasan Masalah	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 <i>Logistic Service Quality</i>	11
2.2.2 <i>Service Quality</i>	14
2.2.3 <i>Order Placement</i>	17
2.2.4 <i>Order Receipt</i>	19
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Hipotesis Penelitian	23

2.4.1 <i>Order Placement</i> dan <i>Order Receipt Perceptions</i>	23
2.4.2 Hubungan <i>Order Receipt Perceptions</i> dan <i>Satisfaction</i>	25
2.4.3 Hubungan <i>Order Placement</i> dan <i>Satisfaction</i>	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Populasi dan Sampel	26
3.2.1 Populasi	26
3.2.2 Sampel	26
3.3 Jenis Data	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data	27
3.5 Definisi Operasional Variabel	29
3.6 Variabel Penelitian	30
3.7 Pengujian Asumsi Klasik.....	31
3.7.1 Uji Normalitas.....	31
3.7.2 Uji Validitas	32
3.7.3 Uji Reliabilitas	33
3.7.4 Uji Heteroskedastisitas	35
3.7.5 Uji Multikolinearitas	35
3.7.6 Uji Autokorelasi.....	36
3.8 Teknik Pengujian Hipotesis.....	36
3.8.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-T).....	36
3.8.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji-F).....	37
3.8.3 Regresi Linier Berganda.....	38
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Analisis Data	39
4.1.1 Deskripsi Responden	39
4.1.1.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	40
4.1.1.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	40
4.1.1.3 Karakteristik Responden Menurut Pendapatan Perbulan	41
4.2 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	42
4.3 Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Penelitian	50
4.3 Uji Validitas	51
4.4.1 Uji Validitas Variabel Perception of Order Placement Activities.....	51
4.4.2 Uji Validitas Variabel Perception of Order Receipt.....	52

4.4.3 Uji Validitas Variabel Satisfaction.....	53
4.5 Uji Reliabilitas	54
4.6 Hasil Uji Aumsi Klasik	55
4.6.1 Hasil Uji Normalitas Data	55
4.6.2 Hasil Uji Multikolonieritas	56
4.6.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	57
4.6.4. Hasil Uji Autokorelasi	58
4.7 Hasil Uji Hipotesis	59
4.7.1 Hasil Uji T (Uji Parsial)	59
4.7.2 Hasil Uji F(Uji Simultan)	63
4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	65
4.9 Pembahasan	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	71
5.3 Keterbatasan Penelitian	72
DAFTAR PUSTAKA	73



DAFTAR GRAFIK

4.1 Hasil Uji Heteroskedasitisitas	58
--	----



DAFTAR TABEL

3.5	Definisi Operasional Variabel	29
3.7.6	Uji Autokorelasi	36
4.1.	Jenis Kelamin	40
4.2.	Usia	40
4.3.	Pendapatan Perbulan	41
4.4.	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden “Kualitas Kontak Personal”	42
4.5.	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden “Jumlah Pesanan Rilis”	43
4.6.	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden “Kualitas Informasi Pesanan”	44
4.7.	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden “Prosedur Pemesanan”	45
4.8.	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden “Akurasi Pesanan”	46
4.9.	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden “Kondisi Pesanan”	46
4.10.	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden “Kualitas Pesanan”	47
4.11.	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden “Ketepatan Waktu”	48
4.12.	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden “Penanganan Perbedaan Pesanan”	48
4.13.	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden “Kepuasan”	49
4.14.	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	50
4.15.	Hasil Uji Validitas Variabel Perception of Order Placement	51
4.16.	Hasil Uji Validitas Variabel Perception of Order Receipt	52
4.17.	Hasil Uji Validitas Variabel Satisfaction	53
4.18.	Hasil Uji Reliabilitas	54
4.19.	Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov	56
4.20.	Hasil Uji Multikolinieritas	57
4.21.	Hasil Uji Autokorelasi	58
4.22.	Hasil Uji T (Uji Parsial) Model 1	59
4.23.	Hasil Uji T (Uji Parsial) Model 2	60
4.24.	Hasil Uji F (Uji Simultan) Model 1	64
4.25.	Hasil Uji F (Uji Simultan) Model 2	65
4.26.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda Model 1	66
4.27.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda Model 2	67

DAFTAR GAMBAR

2.1. Kerangka Penelitian	23
--------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	78
Lampiran 2 Data Penelitian	85
Lampiran 3 Variabel Perception of Order Placement	94
Lampiran 4 Variabel Perception of Order Receipt	99
Lampiran 5 Variabel Satisfaction	105
Lampiran 6 Uji Validitas dan Realibilitas	111

