

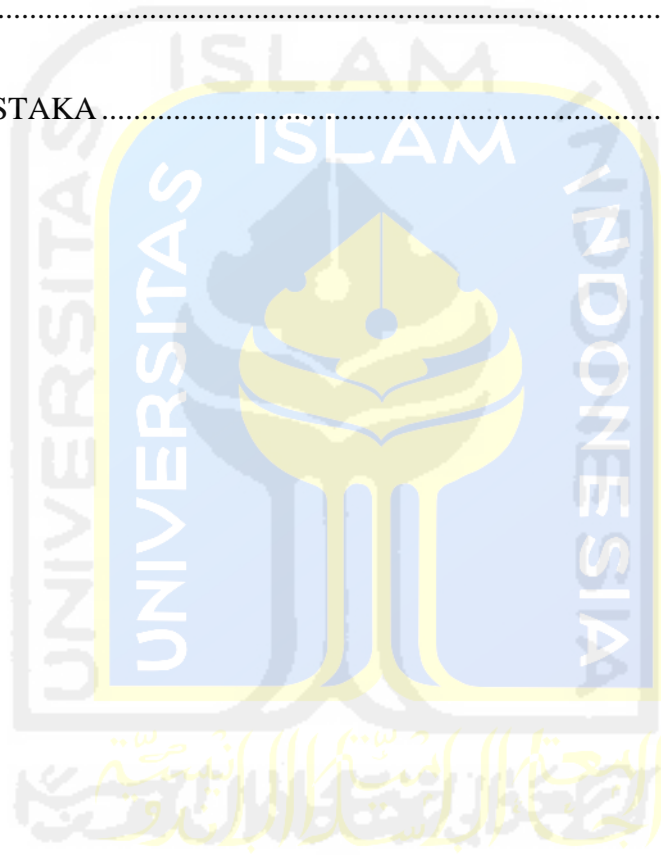
## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan Skripsi .....	i
Halaman Judul Skripsi .....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	v
Abstraksi .....	vi
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar .....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>

2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	5
2.2	Landasan Teori.....	5
2.2.1	Kualitas Layanan.....	6
2.2.2	Layanan Produk .....	7
2.2.3	Layanan Pengiriman .....	8
2.2.4	Layanan Lingkungan Hidup .....	10
2.3	Model dan Hipotesis Penelitian .....	12
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>		<b>13</b>
3.1	Lokasi Penelitian.....	13
3.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	13
3.2.1	Variabel Independen .....	13
3.2.2	Variabel Dependen .....	15
3.3	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	16
3.3.1	Jenis Data .....	16
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data .....	17
3.4	Populasi dan Sampel .....	18
3.4.1	Populasi .....	18
3.4.2	Sampel.....	18

3.5	Metode Analisis Data.....	19
3.5.2	Analisis Regresi Liner Berganda .....	19
3.5.3	Uji Hipotesis.....	20
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>23</b>
4.1	Analisis Deskriptif .....	22
4.1.1	Analisis Deskriptif Identitas responden .....	22
4.1.2	Analisis Deskriptif Per-Atribut .....	28
4.2	Pengujian Kualitas Data.....	37
4.2.1	Uji Validitas .....	37
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	37
4.3	Analisis Regresi liner Berganda.....	42
4.3.1	Model Persamaan Regresi liner Berganda .....	42
4.3.2	Uji Asumsi Klasik .....	43
	1. Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas Residual.....	43
	2. Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas.....	43
	3. Hasil Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas.....	43
4.3.3	Uji Hipotesis.....	46
4.3.4	Analisis Koefisiensi Determinasi Ganda .....	50

4.3.5 Analisis Korelasi Koefisien Determinasi Parsial .....	50
4.4 Pembahasan dan Implikasi .....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	53
5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	57

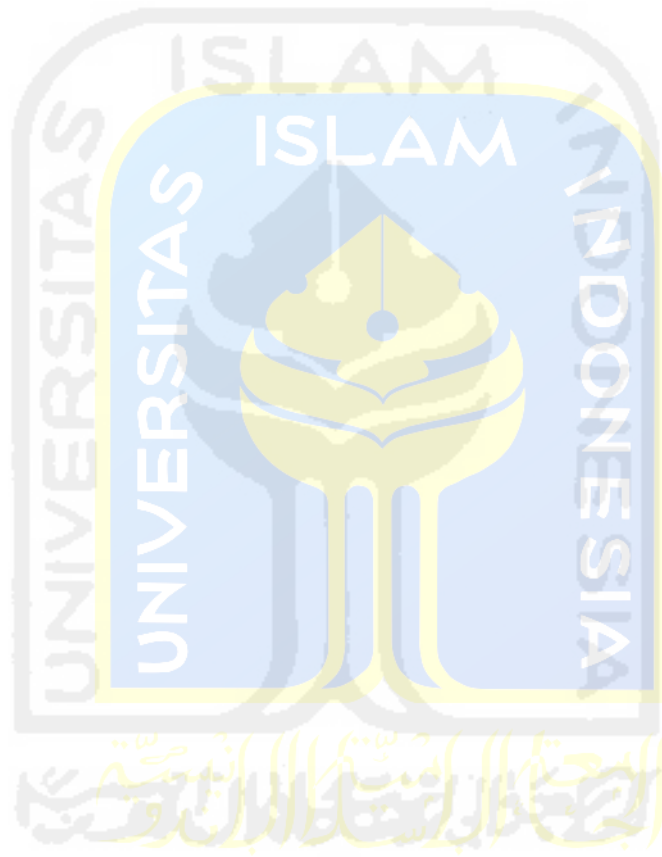


## DAFTAR TABEL

4.1	Identitas responden berdasarkan jenis kelamin.....	33
4.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	33
4.3	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .....	34
4.4	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	35
4.5	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	36
4.6	Analisis Statistik Deskriptif Layanan Produk (Harapan).....	37
4.7	Analisis Statistik Deskriptif Layanan Pengiriman (Harapan).....	39
4.8	Analisis Statistik Deskriptif Layanan Lingkungan Hidup (Harapan).....	41
4.10	Analisis Statistik Deskriptif Layanan Produk (Kinerja) .....	41
4.11	Analisis Statistik Deskriptif Layanan Lingkungan Hidup (Kinerja) .....	41
4.12	Analisis Statistik Deskriptif Layanan Lingkungan Hidup (Kinerja) .....	41
4.13	Hasil Regresi .....	49
4.14	Asumsi Klasik Multikolineritas .....	53

## DAFTAR GAMBAR

4.1	Hasil Pengujian Normalitas .....	51
4.2	Hasil P-P Plot.....	52
4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian .....	66
2. Hasil Tanggapan Responden Harapan Layanan Produk.....	70
3. Hasil Tanggapan Responden Harapan Layanan Pengiriman.....	73
4. Hasil Tanggapan Responden Harapan Layanan Lingkungan Hidup.....	76
5. Hasil Tanggapan Responden Kinerja Layanan Produk .....	79
6. Hasil Tanggapan Responden Kinerja Layanan Pengiriman .....	82
7. Hasil Tanggapan Responden Kinerja Layanan Lingkungan Hidup .....	85
8. Hasil Uji Validitas Harapan.....	88
9. Hasil Uji Validitas Kinerja .....	95
10. Hasil Uji Reliabilitas Harapan .....	107
11. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	109
12. Hasil Analisis Regresi Liner Berganda .....	114