DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR ix

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 2

1.3 Batasan Masalah 3

1.4 Rumusan Masalah 3

1.5 Tujuan Penelitian 4

1.6 Manfaat Penelitian 4

1.7 Asumsi/anggapan dasar 5

1.8 Hipotesis 5

BAB II LANDASAN TEORITIS 7

2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 7

2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan 8

2.1.2 Faktor-faktorKualitas Pelayanan 11

2.1.3 Unsur-unsurKualitas Pelayanan 12

2.1.4 Prinsip-PrinsipKualitas Pelayanan 15

2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan 16

2.2. Pengrtian *Loyalitas* Pelanggan 17

2.2.1 Faktor-faktor*Loyalitas* Pelanggan 18

2.2.2 Karakteristik*Loyalitas* Pelanggan 19

2.2.3 Tahapan*Loyalitas* Pelanggan 19

2.2.4 Jenis-Jenis*Loyalitas* Pelanggan 22

2.2.5 Indikator *Loyalitas* Pelanggan 23

2.3 Penelitian terdahulu 24

2.4 Kerangka Konseptual 25

BAB III METODE PENELITIAN 27

3.1 Jenis Penelitian dan sifat 27

3.1.1 Jenis Penelitian 27

3.1.2 Sifat penelitian 27

3.2 Tempatdan waktu Penelitian 28

3.2.1 Tempat Penelitian 28

3.2.2 Jadwal Penelitian 28

3.3 Populasi dan Sampel 28

3.3.1 Populasi 28

3.3.2 Sample 29

3.4 Variabel dan Indikator 30

3.4.1 Variabel 30

3.4.2 Indikator 31

3.4.3 Definisi Operasional 32

3.4.4. Skala Pengukuran Variabel 33

3.5 InstrumenPenelitian 33

3.6 Jenis Data dan Sumber Data 34

3.7. Teknik Pengumpulan Data 34

3.8. Uji Validitas dan Reliabitas 36

3.8.1 Uji validitas 36

3.8.2. Uji Reliabilitas 37

3.9 Teknik Analisis Data 37

3.9.1 Analisis Regresi Linear Sederhana 38

3.9.2 Uji Parsial ( Uji t) 39

3.9.3 Uji Koefesien Determinasi ( R2) 39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 41

4.1 Hasil Penelitian 41

4.1.1 Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia (Persero) Medan 41

4.1.2 **Visi dan Misi** PT. Pos Indonesia (Persero) Medan 42

4.1.3 **Logo** PT. Pos Indonesia (Persero) Medan 43

4.1.4 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Medan…….43

4.1.5 Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab 45

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian 51

4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.......................................... 51

4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden 52

4.2.3 Analisis Data Penelitian 64

2.2.4 Pengujian Hipotesis 69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 71

5.1 Kesimpulan 71

5.2 Saran 71

DAFTAR PUSTAKA 73

LAMPIRAN - LAMPIRAN

# DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu………………………………………………….. 24

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian……………………………………………………… 28

Tabel 3.2 Definisi Operasional Penelitian………………………………………. 32

Table 3.3 Alternatif Jawaban Responden………………………………………... 33

Table 3.4 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi Interval.. 39

Table 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin………………...51

Table 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan…………...51

Table 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia................………………...52

Table 4.4 Analisis Jawaban Responden Variabel X No. 1…………….………...53

Table 4.5 Analisis Jawaban Responden Variabel X No. 2........………………...53

Table 4.6 Analisis Jawaban Responden Variabel X No. 3........………………...54

Table 4.7 Analisis Jawaban Responden Variabel X No. 4........………………...55

Table 4.8 Analisis Jawaban Responden Variabel X No. 5........………………...55

Table 4.9 Analisis Jawaban Responden Variabel X No. 6........………………...56

Table 4.10 Analisis Jawaban Responden Variabel X No.7……………..……...57

Table 4.11 Analisis Jawaban Responden Variabel X No. 8..........……………...57

Table 4.12 Analisis Jawaban Responden Variabel X No. 9..........……………...58

Table 4.13 Analisis Jawaban Responden Variabel X No. 10..........…………...59

Table 4.14 Analisis Jawaban Responden Variabel Y No. 1..........……………...60

Table 4.15 Analisis Jawaban Responden Variabel Y No. 2..........……………...60

Table 4.16 Analisis Jawaban Responden Variabel Y No. 3……………………..61

Table 4.17 Analisis Jawaban Responden Variabel Y No. 4...........……………...62

Table 4.18 Analisis Jawaban Responden Variabel Y No. 5...........……………...62

Table 4.19 Analisis Jawaban Responden Variabel Y No. 6...........……………...63

Table 4.20 Hasil Uji Validitas.........................................................……………...65

Table 4.21 Kriteria Koefisien Reliabilitas .....................................……………...66

Table 4.22 Uji Reliabilitas..............................................................……………...67

Table 4.23 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**……...**...........……………...68

Table 4.24 Hasil Uji T.....................................................................……………...69

Table 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi..........................................................70

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.Skema Kerangka Konseptual…….………………...…………....….26

Gambar 4.1 **Logo** PT. Pos Indonesia (Persero)……………..………………...….43

Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero)…………...…...….44