**DAFTAR ISI**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ii**

**ABSTRAK iii**

**KATA PENGANTAR v**

**DAFTAR ISI viii**

**DAFTAR TABEL xi**

**DAFTAR GAMBAR xiii**

**BAB I PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang Masalah 1
2. Idetifikasi Masalah 7
3. Batasan Masalah 7
4. Rumusan Masalah 8
5. Tujuan Penelitian 8
6. Manfaat Penelitian 8

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

1. Landasan Teori 10
2. Pengertian Distribusi 10
3. Jenis Distribusi 12
4. Faktor Yang Mepengaruhi Distribusi 15
5. Indikator Distribusi 19
6. Kualitas Pelayanan 19
7. Pengertian Kualitas Pelayanan 19
8. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan 21
9. Indikator Kualitas Pelayanan 22
10. Kepuasan Pelanggan 23
11. Pengertian Kualitas Pelanggan 23
12. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelanggan 24
13. Indikator Kepuasan Pelanggan 26
14. Peneliti Terdahulu 27
15. Kerangka Konseptual 30
16. Hipotesis 32

**BAB III METODE PENELITIAN**

1. Desain Penelitian 33
2. Populasi Dan Sampel 33
3. Populasi Penelitian 33
4. Sampel 33
5. Waktu Dan Tempat Penelitian 35
6. Waktu Penelitian 35
7. Tempat Penelitian 35
8. Variabel Dan Indikator Penelitian 36
9. Variabel Penelitian 36
10. Infikator Penelitian 36
11. Sumber Data 37
12. Instrument Penelitian 37
13. Skala Pengukuran Variabel 38
14. Teknik Pengumpulan Data 39
15. Teknik Analisa Data 39
16. Uji Validitas Dan Reliabilitas 40
    * 1. Uji Validitas ………………………………………………….40
      2. Uji Reliabilitas 41
17. Uji Asumsi Klasik 42
18. Uji Normalitas 42
19. Uji Multikolineritas 42
20. Uji Heteroskedastisitas 43
    1. Uji Regresi Linier Berganda ……………………………………...43

3.13 Uji Hipotesis 44

1. Uji T (Uji Parsial ) 44
2. Uji F (Uji Simultan) 45
3. Koefisien Determinasi (R2) 45

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Hasil Penelitian 47
2. Gambaran Umum PT. JNE 47
3. Visi Dan Misi PT. JNE 48
4. Struktur Organisasi PT. JNE 48
5. Tugas Dan Tanggung Jawab 49
6. Deskripsi Penelitian 52
7. Hasil Identitas Responden 53
8. Hasil Jawaban Responden 55
9. Uji Indtrumen Penelitian 72
10. Uji Asumsi Klasik 76
11. Uji Regresi Linear Berganda 79
12. Uji Hipotesis 80
13. Pembahasan Hasil Penelitian 84
14. Variabel Distribusi Terhadap Kepuasan Pelanggan 84
15. Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan 85
16. Variabel Distribusi dan kualitas pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan 86

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Kesimpulan 89
2. Saran 90

**DAFTAR PUSTAKA …………………………………………………………..91**

# **DAFTAR TABEL**

**Tabel 1.1** Hasil Data Prasurvey Mengenai Distribusi 4

**Tabel 1.2** Hasil Data Prasurvey Mengenai Kualitas pelanggan 5

**Tabel 1.3** Hasil Data Prasurvey Mengenai Kepuasan pelanggan. 6

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu 28

**Tabel 3.1** Rencana Jadwal Kegiatan Penelitian 35

**Tabel 3.2** Definisi Operasional Variabel 36

**Tabel 3.3** Instrumen Skala Likert 38

**Tabel 4.2** Berdasarkan Jenis Kelamin 53

**Tabel 4.3** Berdasarkan Usia 53

**Tabel 4.4** Berdasarkan Jenjang Pendidikan 54

**Tabel 4.5** Pernyataan 1 55

**Tabel 4.6** Pernyataan 2 56

**Tabel 4.7** Pernyataan 3 56

**Tabel 4.8** Pernyataan 4 57

**Tabel 4.9** Pernyataan 5 58

**Tabel 4.10** Pernyataan 6 58

**Tabel 4.11** Pernyataan 7 59

**Tabel 4.12** Pernyataan 8 60

**Tabel 4.13** Pernyataan 9 60

**Tabel 4.14** Pernyataan 10 61

**Tabel 4.15** Pernyataan 11 62

**Tabel 4.16** Pernyataan 12 62

**Tabel 4.17** Pernyataan 13 63

**Tabel 4.18** Pernyataan 14 64

**Tabel 4.19** Pernyataan 15 64

**Tabel 4.20** Pernyataan 16 65

**Tabel 4.21** Pernyataan 17 66

**Tabel 4.22** Pernyataan 18 66

**Tabel 4.23** Pernyataan 19 67

**Tabel 4.24** Pernyataan 20 68

**Tabel 4.25** Pernyataan 21 68

**Tabel 4.26** Pernyataan 22 69

**Tabel 4.27** Pernyataan 23 70

**Tabel 4.28** Pernyataan 24 70

**Tabel 4.29** Pernyataan 25 71

**Tabel 4.30** Pernyataan 26 72

**Tabel 4.31** Hasil Uji Validitas Variabel Distribusi (X1) 72

**Tabel 4.32** Hasil Uji Validitas Variabel Distribusi (X2) 74

**Tabel 4.33** Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) 74

**Tabel 4.34** Hasil Uji Reliabilitas 75

**Tabel 4.35** Hasil Uji Multikolinearitas 77

**Tabel 4.36** Hasil Uji Regresi Linear Berganda 79

**Tabel 4.37** Hasil Uji T (Parsial) 80

**Tabel 4.38** Hasil Uji F (simultan**)** 82

**Tabel 4.39** Hasil Uji Determinasi 83

# **DAFTAR GAMBAR**

**Gambar 2.1** Kerangka Kepuasan Pelanggan 25

**Gambar 2.2** Kerangka Konseptual 31

**Gambar 4.1** Struktur Organisasi PT JNE Medan Johor 48

**Gambar 4.2** Normal Histogram 76

**Gambar 4.3** Normal P-P Plot 77

**Gambar 4.4** pengujian Heterokedastisitas 78