

**DAFTAR ISI**

Halaman	
COVER.....	i
NOTA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI .....	11
A. Deskripsi Teori.....	11
1. Kualitas Pelayanan Islami.....	11
2. Fasilitas.....	18
3. Harga .....	21
4. Kepuasan Pelanggan .....	24
5. Studi Komparasi .....	28
B. Penelitian Terdahulu .....	31
C. Kerangka Berfikir.....	35
D. Hipotesis .....	37
BAB III METODE PENELITIAN .....	42
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	42
1. Jenis Penelitian .....	42
2. Pendekatan Penelitian .....	42
B. <i>Setting</i> Penelitian.....	43
C. Populasi dan Sampel .....	43
1. Populasi .....	43
2. Sampel .....	43
D. Desain dan Definisi Operasional Variabel.....	44

1.	Variabel Independen .....	44
2.	Variabel Dependen .....	44
E.	Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen .....	47
1.	Hasil Uji Validitas .....	47
2.	Hasil Uji Reabilitas .....	47
F.	Teknik Pengumpulan Data .....	48
G.	Uji Asumsi Klasik .....	49
1.	Uji Normalitas .....	49
2.	Uji Multikolinieritas .....	50
3.	Uji Heteroskedastisitas.....	50
H.	Teknik Analisis Data .....	51
1.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	51
2.	Uji Statistik T.....	51
3.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52
4.	Uji <i>Independen Sampel T-Test</i> .....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		54
A.	Hasil Penelitian .....	54
1.	Gambaran Obyek Penelitian .....	54
a.	PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus .....	54
b.	PT JNE Cabang Kudus .....	59
2.	Gambaran Umum Responden .....	63
3.	Deskripsi Hasil Data Penelitian .....	68
4.	Hasil Uji Instrumen.....	93
a.	Hasil Uji Validitas .....	93
b.	Hasil Uji Reabilitas .....	99
5.	Uji Asumsi Klasik.....	101
a.	Hasil Uji Normalitas.....	101
b.	Hasil Uji Multikolinieritas.....	105
c.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	107
6.	Hasil Analisis Data .....	110
a.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	110
b.	Hasil Uji T.....	114
c.	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	121
d.	Hasil <i>Independen Sampel T-Test</i> .....	123
B.	Pembahasan.....	131
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus.....	133
	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan	

Pelanggan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus .....	136
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus .....	138
3. Perbedann Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus.....	141
5. Perbedaan Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus.....	142
6. Perbedaan Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus.....	144
BAB V PENUTUP.....	147
A. KESIMPULAN.....	147
B. IMPLIKASI PENELITIAN.....	153
C. SARAN .....	157
DAFTAR PUSTAKA .....	xvii

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Top Brand Index Kurir Indonesia.....5

Tabel 3.1 Oprasional Variabel.....45

Tabel 3.1 Skala Likert .....48

Tabel 4.1 Harga Paket Kurir PT Pos Indonesia (Persero)  
Cabang Kudus .....55

Tabel 4.2 Harga Paket Kurir PT JNE Cabang Kudus .....61

Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden PT Pos Indonesia  
(Persero) Cabang Kudus.....63

Tabel 4.4 Jenis Kelamin Responden PT JNE Cabang  
Kudus .....64

Tabel 4.5 Usia Responden PT Pos Indonesia (Persero)  
Cabang Kudus .....64

Tabel 4.6 Usia Responden PT JNE Cabang Kudus .....65

Tabel 4.7 Pendidikan Terakhir PT PT Pos Indonesia  
(Persero) Cabang Kudus.....65

Tabel 4.8 Pendidikan Terakhir PT JNE Cabang Kudus.....66

Tabel 4.9 Profesi Responden PT Pos Indonesia (Persero)  
Cabang Kudus .....66

Tabel 4.10 Profesi Responden PT JNE Cabang Kudus .....67

Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Mengenai Kualitas  
Pelayanan Islami Pada Responden PT Pos  
Indonesia (Persero) Cabang Kudus.....68

Tabel 4.12 Hasil Tanggapan Variabel Fasilitas Responden  
Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus..72

Tabel 4.13 Hasil Tanggapan Variabel Harga Responden  
Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus..76

Tabel 4.14 Hasil Tanggapan Variabel Kepuasan  
Pelanggan Responden Pada PT Pos Indonesia  
(Persero) Cabang Kudus.....78

Tabel 4.15 Hasil Tanggapan Mengenai Kualitas  
Pelayanan Islami Pada Responden PT JNE Cabang  
Kudus .....81

Tabel 4.16 Hasil Tanggapan Variabel Fasilitas Responden  
Pada PT JNE Cabang Kudus .....85

Tabel 4.17 Hasil Tanggapan Variabel Harga Responden  
Pada PT JNE Cabang Kudus .....88

Tabel 4.18 Hasil Tanggapan Variabel Kepuasan  
Pelanggan Responden Pada PT JNE Cabang

Kudus .....	91
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Instrumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus.....	94
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Instrumen PT JNE Cabang Kudus .....	97
Tabel 4.21 Hasil Uji Reabilitas PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus .....	100
Tabel 4.22 Hasil Uji Reabilitas PT JNE Cabang Kudus .....	100
Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus.....	102
Tabel 4.24 Hasil Uji Normalitas PT JNE Cabang Kudus .....	103
Tabel 4.25 Hasil Uji Multikolinieritas PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus.....	105
Tabel 4.26 Hasil Uji Multikolinieritas PT JNE Cabang Kudus .....	106
Tabel 4.27 Hasil Uji Heteroskedastisitas PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus.....	108
Tabel 4.28 Hasil Uji Heteroskedastisitas PT JNE Cabang Kudus .....	109
Tabel 4.29 Hasil Uji Regresi Linier Berganda PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus.....	110
Tabel 4.30 Hasil Uji Regresi Linier Berganda PT JNE Cabang Kudus .....	112
Tabel 4.31 Hasil Uji Statistik T PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus .....	115
Tabel 4.32 Hasil Uji Statistik T PT JNE Cabang Kudus .....	118
Tabel 4.33 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus.....	122
Tabel 4.34 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) PT JNE Cabang Kudus .....	122
Tabel 4.35 Hasil Uji Independent Sampel T-Test Kualitas Pelayanan Islami .....	123
Tabel 4.36 Hasil Group Statistics Kualitas Pelayanan Islami.....	125
Tabel 4.37 Hasil Uji <i>Independent Sampel T-Test</i> Fasilitas ...	126
Tabel 4.38 Hasil Group Statistics Fasilitas.....	128
Tabel 4.39 Hasil Uji Independent Sampel T-Test Harga.....	129
Tabel 4.40 Hasil Group Statistics Harga .....	131
Tabel 4.40 Ringkasan Hasil Penelitian Regresi.....	132
Tabel 4.41 Ringkasan Hasil Penelitian Uji Beda T-Test .....	132

**DAFTAR GAMBAR**

Tabel 1.1 Kerangka Berfikir Penelitian .....36

