

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah	7
1.2.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	11
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Manajemen	11
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	18
2.1.3 Kualitas Pelayanan	21

2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.5 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	34
2.2 Kerangka Pemikiran	39
2.3 Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	42
3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel.....	44
3.2.1 Definisi Variabel	44
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	45
3.3 Populasi dan sampel	46
3.3.1 Populasi Penelitian	46
3.3.2 Sampel Penelitian.....	46
3.4 Sumber Data dan Teknik pengumpulan data.....	48
3.4.1 Sumber Data	48
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	49
3.5 Teknik Analisis Data	51
3.5.1 Analisis Korelasi Rank Spearman.....	51
3.5.2 Analisis Koefisien Determinasi.....	53
3.5.3 Uji T	54
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	54
3.6.1 Tempat Penelitian.....	54
3.6.2 Waktu Penelitian	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Hasil Penelitian.....	56
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	56

4.1.2 Deskripsi Variabel yang Diteliti.....	67
4.1.3 Hasil Pengujian Hipotesis	102
4.2 Pembahasan	109
4.2.1 Kualitas pelayanan pada Lazada Logistisk Kota Banjar	109
4.2.2 Kepuasan pelanggan Lazada Logistisk Kota Banjar	111
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Lazada Logistik Di Kota Banjar	114
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	117
5.1 Kesimpulan.....	117
5.2 Saran.	117
DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN-LAMPIRAN	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Kuesioner Pra Survey Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Lazada Logistik Kota Banjar.....	4
Tabel 1.2	Hasil Kuesioner Pra Survey Kualitas Pelayanan pada Pelanggan Lazada Kota Banjar.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	37
Tabel 2.2	Paradigma Penelitian.....	41
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	45
Tabel 3.2	Data Pelanggan Lazada Logistik Di Kota Banjar	46
Tabel 3.3	Pembobotan Nilai Jawaban.....	50
Tabel 3.4	Interpretasi koefisien korelasi X terhadap Y.....	52
Tabel 3.5	Jadwal Kegiatan Penelitian	55
Tabel 4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden	63
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasarkan Kategori Usia responden	65
Tabel 4.3	Karakteristik responden berdasarkan Distrik Asal responden	66
Tabel 4.4	Pedoman Interpretasi	68
Tabel 4.5	Tanggapan responden atas pernyataan Layanan pengiriman Lazada Logistik selalu tersedia saat saya membutuhkannya	69
Tabel 4.6	Tanggapan responden atas pernyataan Jika terjadi masalah atau keluhan, Lazada Logistik memberikan solusi yang efektif dan tepat waktu	70
Tabel 4.7	Tanggapan responden atas pernyataan Informasi yang diberikan oleh Lazada Logistik mengenai status pengiriman selalu akurat dan dapat diandalkan.....	71

Tabel 4.8	Tanggapan responden atas pernyataan Saya merasa puas dengan kecepatan layanan customer service Lazada Logistik dalam merespons pertanyaan atau keluhan.....	72
Tabel 4.9	Tanggapan responden atas pernyataan Lazada Logistik sangat responsif dalam memberikan informasi mengenai status pengiriman paket saya	73
Tabel 4.10	Tanggapan responden atas pernyataan Saya jarang menerima notifikasi atau update mengenai status pengiriman paket saya.....	74
Tabel 4.11	Tanggapan responden atas pernyataan Apakah Anda merasa yakin bahwa Lazada Logistik akan menjaga keamanan paket Anda selama proses pengiriman?.....	75
Tabel 4.12	Tanggapan responden atas pernyataan Seberapa besar kepercayaan Anda terhadap informasi yang diberikan oleh Lazada Logistik mengenai status pengiriman paket Anda ?	76
Tabel 4.13	Tanggapan responden atas pernyataan Saya merasa aman dalam melakukan transaksi dengan Lazada Logistik.....	77
Tabel 4.14	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan Lazada Logistik selalu berusaha memahami masalah yang saya hadapi	78
Tabel 4.15	Tanggapan responden atas pernyataan Lazada Logistik selalu berusaha memberikan solusi terbaik untuk masalah saya	79
Tabel 4.16	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan Lazada Logistik memperlakukan saya dengan sopan dan ramah	79
Tabel 4.17	Tanggapan responden atas pernyataan Apakah Anda merasa aman ketika barang Anda diantar oleh kurir Lazada Logistik (misalnya, kendaraan dalam kondisi baik, kurir berpakaian rapi)	80
Tabel 4.18	Tanggapan responden atas pernyataan Kemasan produk yang saya terima selalu terlihat rapi dan bersih	81

Tabel 4.19	Tanggapan responden atas pernyataan Informasi yang tertera pada resi pengiriman mudah dibaca dan dimengerti	82
Tabel 4.20	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan	82
Tabel 4.21	Pedoman Interpretasi Tentang Kualitas Pelayanan	85
Tabel 4.22	Pedoman Interpretasi	86
Tabel 4.23	Tanggapan responden atas pernyataan Saya merasa Proses penggunaan jasa pengiriman Lazada Logistik mudah dan sederhana.	87
Tabel 4.24	Tanggapan responden atas pernyataan Informasi mengenai status pengiriman (misalnya, lokasi paket, estimasi waktu tiba) yang diberikan Lazada Logistik jelas dan mudah dipahami.	87
Tabel 4.25	Tanggapan responden atas pernyataan Paket yang saya terima dari Lazada Logistik tiba sesuai dengan estimasi waktu yang diberikan...	88
Tabel 4.26	Tanggapan responden atas pernyataan Paket yang saya terima dari Lazada Logistik dalam kondisi baik dan tidak rusak	89
Tabel 4.27	Tanggapan responden atas pernyataan Jika terjadi masalah dengan pengiriman, layanan pelanggan Lazada Logistik responsif dan memberikan solusi yang memuaskan.....	90
Tabel 4.28	Tanggapan responden atas pernyataan Saya berharap paket saya dapat tiba tepat waktu sesuai dengan estimasi yang diberikan	91
Tabel 4.29	Tanggapan responden atas pernyataan Saya berharap kemasan produk yang saya terima selalu aman dan tidak rusak	92
Tabel 4.30	Tanggapan responden atas pernyataan Saya mengharapkan proses pelacakan paket yang mudah dan informatif.....	92
Tabel 4.31	Tanggapan responden atas pernyataan Saya mengharapkan layanan pelanggan yang responsif dan solutif jika terjadi masalah dengan pengiriman.....	93

Tabel 4.32	Tanggapan responden atas pernyataan Saya berharap proses pengembalian barang dapat dilakukan dengan mudah dan cepat	94
Tabel 4.33	Tanggapan responden atas pernyataan Layanan pengiriman Lazada Logistik memenuhi kebutuhan saya akan kecepatan pengiriman	95
Tabel 4.34	Tanggapan responden atas pernyataan Jangkauan pengiriman Lazada Logistik (area yang dilayani) memenuhi kebutuhan saya	95
Tabel 4.35	Tanggapan responden atas pernyataan Layanan pengiriman Lazada Logistik memberikan jaminan keamanan paket yang saya butuhkan	96
Tabel 4.36	Tanggapan responden atas pernyataan Informasi yang diberikan Lazada Logistik tentang pengiriman memenuhi kebutuhan saya akan informasi yang jelas dan transparan	97
Tabel 4.37	Tanggapan responden atas pernyataan Layanan pelanggan Lazada Logistik memenuhi kebutuhan saya akan respons yang cepat dan solutif ketika saya menghadapi masalah	98
Tabel 4.38	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan	99
Tabel 4.39	Pedoman Interpretasi Tentang Kualitas Pelayanan	102
Tabel 4.40	Tabel Perhitungan Korelasi Rank Spearman	103
Tabel 4.41	Interpretasi koefisien korelasi X terhadap Y	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Prediksi Angka Pengguna E-commerce di Indonesia 2024	2
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Lazada Logistik Kota Banjar	59