

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	X
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan masalah.....	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.4 Kerangka Pemikiran.....	11
1.5 Hipotesis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis.....	18
2.1.1 Konsep Permintaan.....	20
2.1.2 Hukum Permintaan.....	25
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan.....	28
2.1.4 Konsep Jasa.....	40
2.1.5 Klasifikasi Jasa.....	43
2.1.6 Jasa Pos.....	47
2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Objek Penelitian.....	50
3.2 Metode Penelitian.....	50

3.3 Populasi dan Sampel	51
3.3.1 Populasi.....	51
3.3.2 Sampel.....	51
3.4 Operasional Variabel.....	52
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.6 Teknik Analisis Data.....	54
3.7.1 Pengujian Hipotesis.....	55

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	58
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Pos.....	58
4.1.2 Kegiatan Perusahaan	59
4.1.3 Struktur Organisasi.....	62
4.2 Gambaran Umum Responden.....	65
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia.....	66
4.2.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	66
4.2.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	68
4.3.1 Kondisi Harga Pengiriman Paket Pos	68
4.3.2 Kondisi Harga Substitusi.....	69
4.3.3 Kondisi Pelayanan.....	71
4.3.4 Kondisi Permintaan Jasa Paket Pos.....	77
4.4 Permintaan Berdasarkan Karakteristik Responden	78
4.5 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	81
4.5.1 Pengaruh harga pengiriman paket pos, harga substitusi, dan pelayanan terhadap permintaan jasa PT. Pos	81
4.5.2 Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan.....	83
4.5.3 Pengujian Koefisien Regresi Secara Parsial.....	84
4.5.4 Pengujian Koefisien Determinasi.....	85
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	86

4.6.1 Pengaruh Harga Terhadap Permintaan Jasa Pos	86
4.6.2 Pengaruh Harga Substitusi Terhadap Permintaan Jasa Pos	87
4.6.3 Pengaruh Pelayanan Terhadap Permintaan Jasa Pos.....	88
4.7 Implikasi Terhadap Pendidikan.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	93
Daftar Pustaka	94
Lampiran	

