

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	<i>IV</i>
ABSTRAK.....	<i>VI</i>
ABSTRACT.....	<i>VII</i>
KATA PENGANTAR	<i>VIII</i>
DAFTAR ISI.....	<i>X</i>
DAFTAR TABEL.....	<i>XVI</i>
DAFTAR GAMBAR.....	<i>XX</i>
DAFTAR LAMPIRAN.....	<i>XXII</i>
BAB I PENDAHULUAN.....	<i>1</i>
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN	<i>1</i>
1.2 RUMUSAN MASALAH	<i>34</i>
1.3 TUJUAN PENELITIAN	<i>36</i>
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	<i>37</i>
1.4.1 Manfaat Teoritis	<i>37</i>
1.4.2 Manfaat Praktis	<i>37</i>
1.5 BATASAN PENELITIAN	<i>38</i>
1.6 SISTEMATIKA PENULISAN	<i>39</i>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	<i>42</i>
2.1 LITERATUR TERKAIT.....	<i>42</i>
2.1.1 Intensi Pembelian Ulang/ Repurchase intention	<i>42</i>
2.1.2 Pengalaman Pelanggan/ Customer experience.....	<i>44</i>
2.1.3 Kepuasan Pelanggan/ Customer satisfaction	<i>45</i>
2.1.4 Kewajaran Harga/ Price fairness.....	<i>46</i>
2.1.5 Proses Perilisan Barang oleh Bea Cukai/ Customs clearance.....	<i>48</i>
2.1.6 Teknologi Yang Mendukung Pelayanan Pengiriman Ekspor Secara Ekspres/ Supporting technology	<i>53</i>
2.1.7 Total Waktu Pengiriman/ Total time in transit	<i>57</i>
2.2 PENGEMBANGAN HIPOTESIS	<i>58</i>
2.2.1 Pengaruh Kewajaran Harga/ Price fairness Terhadap Keuasan Pelanggan/ Customer satisfaction	<i>58</i>
2.2.2 Pengaruh Kewajaran Harga/ Price fairness terhadap Pengalaman Pelanggan/ Customer experience	<i>61</i>
2.2.3 Pengaruh Proses Perilisan Barang oleh Bea Cukai/ Customs clearance terhadap Kepuasan Pelanggan/ Customer satisfaction.....	<i>63</i>
2.2.4 Pengaruh Proses Perilisan Barang oleh Bea Cukai/ Customs clearance terhadap Pengalaman Pelanggan/ Customer experience.....	<i>65</i>
2.2.5 Pengaruh Teknologi Yang Mendukung Pelayanan Pengiriman Ekspor Secara Ekspres/ Supporting technology Terhadap Kepuasan Pelanggan/ Customer satisfaction	<i>67</i>

2.2.6	Pengaruh Teknologi Yang Mendukung Pelayanan Pengiriman Ekspor Secara Ekspres/ Supporting technology Terhadap Pengalaman Pelanggan/ Customer experience	70
2.2.7	Pengaruh Total Waktu Pengiriman/ Total time in transit Terhadap Kepuasan Pelanggan/ Customer satisfaction	72
2.2.8	Pengaruh Total Waktu Pengiriman/ Total time in transit Terhadap Pengalaman Pelanggan/ Customer experience.....	74
2.2.9	Pengaruh Kepuasan Pelanggan/ Customer satisfaction Terhadap Intensi Pembelian Ulang/ Repurchase intention	76
2.2.10	Pengaruh Pengalaman Pelanggan/ Customer experience Terhadap Intensi Pembelian Ulang/ Repurchase intention	77
2.3	MODEL RISET.....	78
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		96
3.1	OBJEK PENELITIAN.....	96
3.2	UNIT ANALISIS.....	96
3.3	TIPE PENELITIAN	97
3.4	PENGUKURAN VARIABEL	98
3.4.1	Skala Pengukuran Variabel.....	99
3.4.2	Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	100
3.5	POPULASI DAN SAMPEL.....	105
3.5.1	Besar Sampel.....	106
3.5.2	Metoda Pengambilan Sampel.....	106
3.5	METODA PENGUMPULAN DATA	107
3.6	METODA ANALISIS DATA	108
3.7.1	Pengujian Hipotesis.....	109
3.7.1.1	Uji Validitas	110
3.7.1.2	Uji Reliabilitas	111
3.7.1.3	Uji Asumsi Klasik.....	111
(1)	Normalitas	112
(2)	Multikolinearitas	113
(3)	Heteroskedastisitas	113
(4)	Uji Linearitas.....	114
3.7.1.4	Analisa Regresi Linear Berganda (Multiple Regression)	115
3.7.1.5	Koefisien Korelasi (R)	117
3.7.1.6	Koefisien Determinasi (R ²).....	118
3.7.1.7	Uji F	118
3.7.1.8	Uji t	119
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		121
4.1	PROFIL DEMOGRAFI RESPONDEN	121
4.1.1	Karakteristik Responden	121
4.1.2	Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Gender.....	122
4.1.3	Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Usia	123
4.2	PROFIL PERILAKU RESPONDEN	124
4.2.1	Jawaban Responden	124
4.3	ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL	134

4.3.1	Penjelasan Responden Atas Variabel Kewajaran Harga/ Price fairness (PRF).....	134
4.3.2	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Proses Pengeluaran Barang Dari Kawasan Pabean/ Customs clearance (CCE).....	136
4.3.3	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Teknologi Yang Mendukung Proses Pengiriman Ekspor Secara Ekspres/ Supporting technology (STC).....	137
4.3.4	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Total Waktu Pengiriman/ Total time in transit (TTT).....	139
4.3.5	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Pengalaman Pelanggan/ Customer experience (CEX).....	141
4.3.6	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan/ Customer satisfaction (CSA).....	143
4.3.7	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Intensitas Pembelian Ulang/ Repurchase intention (RPI).....	145
4.4	ANALISIS INFERENSIAL	147
4.4.1	Uji Validitas	147
4.4.2	Pengujian Reliabilitas.....	153
4.4.3	Uji/ Pengetesan Asumsi Klasik Regresi.....	154
4.4.3.1	Uji/ Pengetesan Normalitas.....	154
4.4.3.2	Uji/ Pengetesan Heteroskedastisitas.....	160
4.4.3.3	Uji/ Pengetesan Asumsi Multikolinearitas.....	163
4.4.3.4	Uji/ Pengetesan Asumsi Linearitas	166
4.4.4	Analisa Regresi	169
4.4.4.1	Analisa Regresi Berganda.....	169
4.4.4.2	Analisa Koefisien Korelasi (R).....	177
4.4.4.3	Analisa Koefisien Determinasi (R^2).....	179
4.4.5	Metode Pengetesan Hipotesis	181
4.4.5.1	Uji/ Pengetesan Signifikansi Simultan (Uji F).....	181
4.4.5.2	Uji/ Pengetesan Signifikansi Parsial (Uji t)	183
4.5	DISKUSI.....	189
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		232
5.1	KESIMPULAN.....	232
5.1.1	Kesimpulan atas Hipotesis	234
5.1.1.1	Pengaruh Kewajaran Harga/ Price fairness Terhadap Keouasan Pelanggan/ Customer satisfaction	234
5.1.1.2	Pengaruh Kewajaran Harga/ Price fairness terhadap Pengalaman Pelanggan/ Customer experience	236
5.1.1.3	Pengaruh Proses Perilisan Barang oleh Bea Cukai/ Customs clearance terhadap Kepuasan Pelanggan/ Customer satisfaction.....	238
5.1.1.4	Pengaruh Proses Perilisan Barang oleh Bea Cukai/ Customs clearance terhadap Pengalaman Pelanggan/ Customer experience.....	240
5.1.1.5	Pengaruh Teknologi Yang Mendukung Pelayanan Pengiriman Ekspor Secara Ekspres/ Supporting technology Terhadap Kepuasan Pelanggan/ Customer satisfaction	241

5.1.1.6 Pengaruh Teknologi Yang Mendukung Pelayanan Pengiriman Ekspor Secara Ekspres/ Supporting technology Terhadap Pengalaman Pelanggan/ Customer experience	242
5.1.1.7 Pengaruh Total Waktu Pengiriman/ Total time in transit Terhadap Kepuasan Pelanggan/ Customer satisfaction	244
5.1.1.8 Pengaruh Total Waktu Pengiriman/ Total time in transit Terhadap Pengalaman Pelanggan/ Customer experience	245
5.1.1.9 Pengaruh Kepuasan Pelanggan/ Customer satisfaction Terhadap Intensi Pembelian Ulang/ Repurchase intention	246
5.1.1.10 Pengaruh Pengalaman Pelanggan/ Customer experience Terhadap Intensi Pembelian Ulang/ Repurchase intention	247
5.1.2 Kesimpulan atas Masalah Penelitian.....	248
5.2 IMPLIKASI TEORITIS	249
5.3 IMPLIKASI MANAJERIAL	257
5.4 KETERBATASAN DAN SARAN.....	275
DAFTAR PUSTAKA	278
DAFTAR LAMPIRAN.....	A-1
LAMPIRAN A : HASIL UJI TURNITIN	A-1
LAMPIRAN B : KUESIONER	B-1
LAMPIRAN C : TABULASI DATA KUESIONER	C-1
LAMPIRAN D : HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF	D-1
LAMPIRAN E : HASIL UJI STATISTIK INFERENSIAL	E-1
UJI VALIDITAS.....	E-1
UJI RELIABILITAS.....	E-9
UJI NORMALITAS.....	E-13
UJI HETEROSKEDASTISITAS.....	E-18
UJI LINEARITAS	E-20
UJI MULTIKOLINEARITAS.....	E-23
KOEFISIEN KORELASI R DAN KOEFISIEN DETERMINASI R ²	E-25
UJI HIPOTESIS T PARSIAL.....	E-29

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 DIMENSI MODEL SERVICE QUALITY	88
TABEL 3.1 PENGUKURAN SKALA LIKERT	99
TABEL 3.2 DEFINISI KONSEPTUAL DAN OPERASIONAL	100
TABEL 4.1 RESPONDEN BERDASARKAN GENDER	122
TABEL 4.2 DESKRIPSI_UMUM_RESPONDEN_BERDASARKAN_USIA	123
TABEL 4.3 DERAJAT PENILAIAN SETIAP VARIABEL	125
TABEL 4.4 JAWABAN RESPONDEN ATAS PRICE FAIRNESS (PRF)	125
TABEL 4.5 JAWABAN RESPONDEN ATAS CUSTOM CLEARANCE (CCE)	127
TABEL 4.6 JAWABAN RESPONDEN ATAS SUPPORTING TECHNOLOGY (STC).....	128
TABEL 4.7 JAWABAN RESPONDEN ATAS TOTAL TIME IN TRANSIT (TTT).....	129
TABEL 4.8 JAWABAN RESPONDEN ATAS CUSTOMER EXPERIENCE (CEX)	130
TABEL 4.9 JAWABAN RESPONDEN ATAS CUSTOMER SATISFACTION (CSA)	132
TABEL 4.10 JAWABAN RESPONDEN ATAS REPURCHASE INTENTION (RPI).....	133
TABEL 4.11 SEBARAN JAWABAN RESPONDEN ATAS VARIABEL PRICE FAIRNESS (PRF)	134
TABEL 4.12 SEBARAN JAWABAN RESPONDEN ATAS VARIABEL CUSTOMS CLEARANCE (CCE)	136
TABEL 4.13 SEBARAN JAWABAN RESPONDEN ATAS VARIABEL SUPPORTING TECHNOLOGY (STC).....	138
TABEL 4.14 SEBARAN JAWABAN RESPONDEN ATAS VARIABEL TOTAL TIME IN TRANSIT (TTT).....	140
TABEL 4.15 SEBARAN JAWABAN RESPONDEN ATAS VARIABEL CUSTOMER EXPERIENCE (CEX).....	142
TABEL 4.16 SEBARAN JAWABAN RESPONDEN ATAS VARIABEL CUSTOMER SATISFACTION (CSA)	143
TABEL 4.17 SEBARAN JAWABAN RESPONDEN ATAS VARIABEL REPURCHASE INTENTION (RPI)	145
TABEL 4.18 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS PRICE FAIRNESS (PRF)...	147
TABEL 4.19 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS CUSTOMS CLEARANCE (CCE)	148

TABEL 4.20 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS SUPPORTING TECHNOLOGY (STC)	149
TABEL 4.21 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS TOTAL TIME IN TRANSIT (TTT).....	150
TABEL 4.22 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS CUSTOMER EXPERIENCE (CEX)	151
TABEL 4.23 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS CUSTOMER SATISFACTION (CSA)	151
TABEL 4.24 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS REPURCHASE INTENTION (RPI).....	152
TABEL 4.25 HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS	154
TABEL 4.26 HASIL UJI/ PENGETESAN NORMALITAS DENGAN VARIABEL DEPENDEN : CUSTOMER EXPERIENCE	155
TABEL 4.27 HASIL UJI/ PENGETESAN NORMALITAS DENGAN VARIABEL DEPENDEN : CUSTOMER SATISFACTION	156
TABEL 4.28 HASIL UJI/ PENGETESAN NORMALITAS DENGAN VARIABEL DEPENDEN : REPURCHASE INTENTION.....	156
TABEL 4.29 HASIL UJI/ PENGETESAN HETEROSKEDASTISITAS DENGAN VARIABEL DEPENDEN : CUSTOMER EXPERIENCE	161
TABEL 4.30 HASIL UJI/ PENGETESAN HETEROSKEDASTISITAS DENGAN VARIABEL DEPENDENT : CUSTOMER SATISFACTION.....	162
TABEL 4.31 HASIL UJI/ PENGETESAN HETEROSKEDASTISITAS DENGAN VARIABEL DEPENDENT : REPURCHASE INTENTION	163
TABEL 4.32 HASIL UJI/ PENGETESAN MULTIKOLINEARITAS DENGAN VARIABEL DEPENDENT : CUSTOMER EXPERIENCE.....	163
TABEL 4.33 HASIL UJI/ PENGETESAN MULTIKOLINEARITAS DENGAN VARIABEL DEPENDENT : CUSTOMER SATISFACTION.....	164
TABEL 4.34 HASIL UJI/ PENGETESAN MULTIKOLINEARITAS DENGAN VARIABEL DEPENDENT : REPURCHASE INTENTION	165
TABEL 4.35 HASIL UJI/ PENGETESAN LINEARITAS DENGAN VARIABEL DEPENDENT : CUSTOMER EXPERIENCE.....	166
TABEL 4.36 HASIL UJI/ PENGETESAN LINEARITAS DENGAN VARIABEL DEPENDENT : CUSTOMER SATISFACTION.....	168
TABEL 4.37 HASIL UJI/ PENGETESAN LINEARITAS DENGAN VARIABEL DEPENDENT : REPURCHASE INTENTION	169
TABEL 4.38 HASIL UJI/ PENGETESAN REGRESI BERGANDA (PRF, CCE, STC, TTT TERHADAP CEX)	170
TABEL 4.39 HASIL UJI/ PENGETESAN REGRESI BERGANDA (PRF, CCE, STC, TTT TERHADAP CSA).....	173

TABEL 4.40 HASIL UJI/ PENGETESAN REGRESI BERGANDA (CEX, CSA TERHADAP RPI).....	176
TABEL 4.41 HASIL ANALISA KOEFISIEN KORELASI R (PRF, CCE, STC, TTT TERHADAP CEX).....	177
TABEL 4.42 HASIL ANALISA KOEFISIEN KORELASI R (PRF, CCE, STC, TTT TERHADAP CSA).....	178
TABEL 4.43 HASIL ANALISA KOEFISIEN KORELASI R (CEX, CSA TERHADAP RPI).....	178
TABEL 4.44 HASIL ANALISA DETERMINASI (PRF, CCE, STC, TTT TERHADAP CEX).....	179
TABEL 4.45 HASIL ANALISA DETERMINASI (PRF, CCE, STC, TTT TERHADAP CSA).....	180
TABEL 4.46 HASIL ANALISA DETERMINASI (CEX, CSA TERHADAP RPI).....	180
TABEL 4.47 HASIL PENGETESAN SIGNIFIKANSI SIMULTAN (UJI F) (PRF, CCE, STC, TTT TERHADAP CEX).....	181
TABEL 4.48 HASIL PENGETESAN SIGNIFIKANSI SIMULTAN (UJI F) (PRF, CCE, STC, TTT TERHADAP CSA).....	182
TABEL 4.49 HASIL UJI SIGNIFIKANSI SIMULTAN (UJI F) (CEX, CSA TERHADAP RPI).....	182
TABEL 4.50 HASIL UJI SIGNIFIKANSI PARSIAL (UJI T) (PRF, CCE, STC, TTT TERHADAP CEX).....	184
TABEL 4.51 HASIL UJI SIGNIFIKANSI PARSIAL (UJI T) (PRF, CCE, STC, TTT TERHADAP CSA).....	185
TABEL 4.52 HASIL UJI SIGNIFIKANSI PARSIAL (UJI T) (CEX, CSA TERHADAP RPI).....	185
TABEL 4.53 TABEL 4 PENELITIAN (GARDEN-AHMEDABAD & GARDEN-AHMEDABAD, 2019).....	196
TABEL 4.54 TABEL 6 PENELITIAN (GARDEN-AHMEDABAD & GARDEN-AHMEDABAD, 2019).....	196
TABEL 4.55 INDIKATOR TOTAL TIME IN TRANSIT (TTT).....	206
TABEL 4.56 INDIKATOR PRICE FAIRNESS (PRF).....	209
TABEL 4.57 INDIKATOR CUSTOMS CLEARANCE (CCE).....	212
TABEL 4.58 INDIKATOR SUPPORTING TECHNOLOGY (STC).....	215
TABEL 4.59 INDIKATOR CUSTOMER SATISFACTION (CSA).....	219
TABEL 4.60 INDIKATOR CUSTOMER EXPECTATION (CEX).....	224
TABEL 4.61 INDIKATOR REPURCHASE INTENTION (RPI).....	228
TABEL 4.62 IMPLIKASI TEORITIS.....	250



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 TAHAPAN UTAMA PENGIRIMAN EKSPRES SECARA UMUM.....	12
GAMBAR 1.2 LANGKAH-LANGKAH YANG TERLIBAT DALAM LAYANAN PENGIRIMAN EKSPRES.....	12
GAMBAR 1.3 IKHTISAR ATRIBUT YANG DIHARGAI PELANGGAN DALAM LAYANAN PENGIRIMAN EKSPRES	15
GAMBAR 1.4 RUANG LINGKUP INDONESIA NATIONAL SINGLE WINDOW	25
GAMBAR 2.1 TINJAUAN UMUM TENTANG LANGKAH-LANGKAH KEMAMPUAN BEA CUKAI UNTUK PENGIRIMAN YANG MEMERLUKAN PELEPASAN SEGERA.....	50
GAMBAR 2.2 HASIL PENELITIAN (AMOAKO ET AL., 2023)	79
GAMBAR 2.3 MODEL LSQ MENTZER, DKK (1989)	80
GAMBAR 2.4 MODEL RISET (DING, 2023)	80
GAMBAR 2.5 MODEL RISET (NGAH ET AL., 2021)	81
GAMBAR 2.6 MODEL RISET (GARCIA ET AL., 2020).....	84
GAMBAR 2.7 MODEL RISET (JIN ET AL., 2019)	85
GAMBAR 2.8 MODEL RISET (MENSAH & MENSAH, 2018)	86
GAMBAR 2.9 MODEL SERVICE QUALITY GAP	87
GAMBAR 2.10 THE ANTECEDENTS AND MEDIATOR MODEL OF DABHOLKAR, SHEPHERD, AND THORPE (2000)	89
GAMBAR 2.11 MODEL RISET (LE ET AL., 2020).....	89
GAMBAR 2.12 MODEL RISET (MAJEED ET AL., 2022)	90
GAMBAR 2.13 MODEL RISET (BARBU ET AL., 2021)	92
GAMBAR 2.14 MODEL RISET PADA PENELITIAN INI	94
GAMBAR 4.1 DIAGRAM PIE RESPONDEN_BERDASARKAN_GENDER	122
GAMBAR 4.2 DIAGRAM PIE RESPONDEN_BERDASARKAN_USIA	123
GAMBAR 4.3 P-PLOT UJI NORMALITAS CUSTOMER EXPERIENCE	158
GAMBAR 4.4 P-PLOT UJI NORMALITAS CUSTOMER SATISFACTION	159
GAMBAR 4.5 P-PLOT UJI NORMALITAS REPURCHASE INTENTION ...	160
GAMBAR 4.6 HASIL PENELITIAN	189
GAMBAR 4.7 MODEL RISET (EREN, 2021).....	199
GAMBAR 4.8 KOEFISIEN JALUR STANDAR DAN TINGKAT SIGNIFIKANSI MODEL RISET (EREN, 2021).....	200

GAMBAR 4.9 NOTIFIKASI VISIBILITAS PADA FUNGSI QUANTUM VIEW
NOTIFY® 227

GAMBAR A-1. HASIL UJI TURNITIN A-1

GAMBAR A-2. HASIL UJI TURNITIN FEEDBACK STUDIO..... A-1



DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Lampiran.....	A-1
Lampiran A : Hasil Uji Turnitin.....	A-1
Lampiran B : Kuesioner.....	B-1
Lampiran C : Tabulasi Data Kuesioner.....	C-1
Lampiran D : Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	D-1
Lampiran E : Hasil Uji Statistik Inferensial.....	E-1
Uji Validitas.....	E-1
Uji Reliabilitas.....	E-9
Uji Normalitas.....	E-13
Uji Heteroskedastisitas.....	E-18
Uji Linearitas.....	E-20
Uji	E-23
Multikolinearitas.....	
Koefisien Korelasi R Dan Koefisien Determinasi R ²	E-25
Uji Hipotesis T Parsial.....	E-29

