

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	1
1.1.2 Visi dan Misi	3
1.1.3 Logo Perusahaan.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.6.1 Aspek Teoritis.....	11
1.6.2 Aspek Praktis	12
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	12
1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian.....	12

1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian.....	13
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	15
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	15
2.1.1 Manajemen Kualitas (TQM).....	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3 Technology Acceptance Model (TAM).....	18
2.1.4 Technology Readiness (TR)	19
2.1.5 Self-Service Technology (SST).....	21
2.1.6 Kualitas Layanan Self-Service Technology (SQ-SST)	23
2.1.7 Perceived Value	27
2.1.8 E-satisfaction	27
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
2.4 Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Karakteristik Penelitian.....	38
3.2 Alat Pengumpulan Data	39
3.2.1 Variabel Bebas (Independent Variable).....	40
3.2.2 Variabel Terikat (Dependent Variable)	40
3.2.3 Variabel Mediasi (Intervening Variable).....	40
3.2.4 Skala Pengukuran	47
3.3 Tahapan Pelaksanaan Penelitian	48
3.4 Populasi dan Sampel	50
3.4.1 Populasi	50

3.4.2 Sampel	51
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	53
3.5.1 Data Primer.....	53
3.5.2 Data Sekunder.....	54
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	54
3.6.1 Uji Validitas.....	55
3.6.2 Uji Reliabilitas	57
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	59
3.7.1 Analisis Deskriptif	59
3.7.2 Structural Equation Model (SEM).....	60
3.7.3 Langkah Pengolahan Data Menggunakan PLS	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73
4.1 Karakteristik Responden	73
4.1.1 Screening Question berdasarkan Domisili Tempat Tinggal	74
4.1.2 Screening Question berdasarkan Penggunaan Aplikasi KAI Acces.....	74
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
4.1.6 Karakteristik Responden berdasarkan Intensitas Pemakaian KAI Access ..	77
4.2 Hasil Penelitian	77
4.2.1 Analisis Deskriptif	78
4.2.2 Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model)	84
4.2.3 Hasil Uji Model Struktural (Inner Model).....	91
4.2.4 Pengujian Hipotesis	93
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	97

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran	108
5.2.1 Aspek Teoritis.....	108
5.2.2 Aspek Praktisi.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN I	115
LAMPIRAN II.....	120
LAMPIRAN III	123