

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	III
HALAMAN PERNYATAAN.....	IV
KATA PENGANTAR.....	V
ABSTRAK.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat penelitian.....	10
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	11
BAB II.....	13
TINJUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	13
2.1 Teori-Teori Terkait.....	13
2.1.1 Pemasaran.....	13
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	13
2.1.3 Kemudahan.....	14
2.1.4 Kemanfaatan.....	15
2.1.5 Kepercayaan.....	15
2.1.6 Kepuasan Pengguna.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2.1. Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III.....	30

METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Karakteristik Penelitian.....	30
3.2 Alat Pengumpulan Data.....	31
3.2.1 Variabel.....	31
3.2.2 Variabel Operasional	31
3.2.3 Skala Pengukuran	34
3.3 Tahapan Penelitian	35
3.4 Populasi dan Sampel	37
3.4.1 Populasi.....	37
3.4.2 Sampel	37
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	38
3.6 Validitas dan Reliabilitas.....	39
3.6.1 Uji Validitas.....	39
3.6.2 Uji Reliabilitas	40
3.7 Teknik Analisis Data dan Penguji Hipotesis	42
3.7.1 Analisis Deskriptif	42
3.7.2 Method of Successive Internal (MSI).....	43
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.7.4 Uji Hipotesis	45
BAB IV	48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Karakteristik Responden.....	48
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan pengguna transportasi Kereta Api	48
4.1.2 Karakteristik Responden menggunakan aplikasi KAI Access	48
4.1.3 Karakteristik Responden berapa lama menggunakan aplikasi KAI Access	48
4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	49
4.1.5 Karakteristik Responden berdasarkan usia	50
4.1.6 Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan	51
4.2 Hasil Penelitian	51

4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan	51
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Kemanfaatan	54
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan.....	56
4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna	58
4.2.5 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.2.6 Analisis Regresi Linier Berganda	64
4.2.7 Uji R ² (Koefisien Determinasi).....	66
4.2.8 Pengujian Hipotesis	67
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	69
4.3.1 Pembahasan Hasil Penelitian Untuk Mengetahui Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access	69
4.3.2 Pembahasan Hasil Penelitian Untuk Mengetahui Kemanfaatan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access	69
4.3.3 Pembahasan Hasil Penelitian Untuk Mengetahui Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access	70
4.4.4 Pembahasan Hasil Penelitian Untuk Mengetahui Kemudahan, Kemanfaatan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access	71
BAB V	72
KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	72
5.2.1 Saran Praktis	72
5.5.2 Saran Akademis	73
LAMPIRAN	78