

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABLE	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Logo dan Makna Logo.....	4
1.1.3 Visi dan Misi	5
1.1.4 Budaya PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	5
1.1.5 Layanan PT. Kereta Api Indonesia.....	6
1.2 Latar Belakang.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Batasan Penelitian.....	16
1.6 Kegunaan Penelitian	16
1.7 Sistematika Penulis Tugas Akhir.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Landasan Teori	18
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	18
2.1.2 Pemasaran Jasa	19
2.1.3 Customer Experience	20
2.1.4 Minat Beli.....	22
2.1.5 Minat Beli Ulang	23
2.2 Kerangka Pemikiran	26
2.3 Hipotesis Penelitian	28

2.4	Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Jenis Penelitian	32
3.2	Operasional Variabel	32
3.3	Skala Pengukuran	36
3.4	Tahapan Penelitian.....	37
3.5	Populasi dan Sampel.....	38
3.5.1	Populasi.....	38
3.5.2	Sampel.....	39
3.6	Teknik Sampling.....	40
3.7	Pengumpulan Data.....	41
3.8	Uji Validitas dan Realibilitas	41
3.8.1	Uji Validitas	41
3.8.2	Uji Realibilitas.....	42
3.8.3	Uji Asumsi Klasik dan Uji Normalitas	43
3.9	Teknik Analisis Data	44
3.9.1	Metode Analisis Deskriptif	44
3.9.2	Regresi Linear Sederhana	46
3.10	Uji Statistik.....	46
3.10.1	Uji Parsial t.....	46
3.10.2	Koefisien Determinasi	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Analisis Karakteristik Responden	49
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	51
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan Aplikasi KAI <i>Access</i>	52
4.2	Hasil Penelitian.....	52
4.2.1	Analisis Validitas.....	52
4.2.2	Hasil Analisis Uji Reliabilitas	54
4.3	Teknik analisis data	56
4.3.1.	Analisis Deskriptif.....	56
4.3.2.	Uji Normalitas	62

4.3.3.	Regresi Linear Sederhana	62
4.3.4.	Uji Parsial t.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		66
5.1	Kesimpulan.....	66
5.1	Saran	67
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	67
5.1.1	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	67
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN		71