

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Logo dan Makna Logo Kereta Api Indonesia	4
1.1.3 Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	5
1.1.4 Nilai Utama PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	5
1.1.5 Jenis-jenis Layanan PT. Kereta Api Indonesia.....	6
1.2 Latar Belakang Penelitian	7
1.3 Perumusan Masalah.....	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	16
1.5 Kegunaan Penelitian.....	16
1.6 Batasan Masalah.....	17
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	17
BAB II.....	19
TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Rangkuman Teori.....	19

2.1.1 Pemasaran	19
2.1.2 Manajemen Pemasaran	19
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	20
2.1.4 Jasa	22
2.1.5 Karakteristik Jasa.....	23
2.1.6 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	24
2.1.7 Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>)	24
2.1.8 Dimensi <i>E-Service Quality</i>	25
2.1.9 Perilaku Konsumen.....	26
2.1.10 Keputusan Pembelian	27
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
2.4 Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III	40
METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Variabel Operasional.....	40
3.2.1 Sumber Variabel Operasional.....	41
3.3 Tahapan Penelitian	46
3.4 Populasi dan Sampel	47
3.4.1 Populasi.....	47
3.4.2 Sampel	47
3.4.3 Teknik Sampling.....	49
3.5 Pengumpulan Data	49
3.5.1 Data Primer	49
3.5.2 Metode Pengumpulan Data.....	50
3.6 Uji Validitas, Reliabilitas, dan Normalitas.....	51

3.6.1 Uji Validitas	51
3.6.2 Uji Reliabilitas	51
3.6.3 Uji Normalitas.....	52
3.7 Teknik Analisis Data.....	53
3.7.1 Analisis Deskriptif	53
3.7.2 Skala Pengukuran	55
3.7.3 Analisis Regresi Linear Sederhana	56
3.7.4 Uji Hipotesis	57
BAB IV	59
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Analisis Karakteristik Responden	59
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	62
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Tiket Kereta Api Melalui Aplikasi KAI <i>Access</i>	62
4.2 Hasil Penelitian	63
4.2.1 Uji Validitas	63
4.2.2 Uji Reliabilitas	65
4.2.3 Analisis Deskriptif	68
4.2.4 Uji Normalitas.....	67
4.2.5 Analisis Regresi Linear Sederhana	75
4.2.6 Pengujian Hipotesis	76
4.2.7 Koefisien Determinasi	77
BAB V	79
KESIMPULAN DAN SARAN.....	79

5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan	80
5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	85