

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1    Gambaran Umum Perusahaan.....	1
1.1.1    Profil dan Sejarah Singkat Perusahaan.....	1
1.1.2    Logo Perusahaan.....	3
1.1.3    Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan.....	4
1.2    Latar Belakang Penelitian.....	5
1.3    Rumusan Masalah.....	21
1.4    Tujuan Penelitian.....	22
1.5    Manfaat Penulisan.....	22
1.5.1    Aspek Teoritis.....	22
1.5.2    Aspek Praktis.....	23
1.6    Waktu dan Periode Penelitian.....	23
1.7    Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	23
BAB II.....	25

TINJAUAN PUSTAKA .....	25
2.1    Tinjauan Pustaka .....	25
2.1.1    Pemasaran .....	25
2.1.2    Manajemen Pemasaran .....	25
2.1.3    Persepsi Kualitas .....	26
2.1.4    Persepsi Nilai .....	27
2.1.5    Harapan Pelanggan.....	29
2.1.6    Kepuasan Pelanggan.....	31
2.1.7    Hubungan antara Persepsi Kualitas dengan Persepsi Nilai.....	33
2.1.8    Hubungan antara Harapan Pelanggan dengan Persepsi Nilai .....	33
2.1.9    Hubungan antara Persepsi Nilai dengan Kepuasan Pelanggan .....	34
2.2    Penelitian Terdahulu .....	35
2.2.1    Jurnal Internasional Terdahulu.....	35
2.2.2    Jurnal Indonesia Terdahulu.....	40
2.2.3    Skripsi Terdahulu .....	45
2.3    Kerangka Pemikiran .....	49
2.4    Hipotesis Peneilitian.....	51
2.5    Ruang Lingkup Penelitian .....	52
BAB III .....	53
METODE PENELITIAN.....	53
3.1    Jenis Penelitian.....	53
3.2    Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	54
3.2.1    Variabel Operasional .....	54
3.2.1    Skala Pengukuran .....	61
3.2.2    Tahapan Penelitian .....	62
3.3    Populasi dan Sampel .....	63
3.3.1    Populasi.....	63

3.3.2	Sampel .....	63
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	66
3.4.1	Data Primer .....	66
3.4.2	Data Sekunder .....	66
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	66
3.5.1	Uji Validitas .....	66
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	70
3.6	Teknik Analisis Data.....	71
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	71
3.6.2	<i>Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM-PLS)</i> .....	73
3.6.3	<i>Measurement Model (Outer Model)</i> .....	74
3.6.4	Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	75
3.7	Pengujian Hipotesis.....	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		78
4.1	Pengumpulan Data .....	78
4.2	Karakteristik Responden .....	78
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	80
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	81
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pelanggan KAI .....	82
4.3	Analisis Deskriptif .....	82
4.3.1	Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Kualitas .....	83
4.3.2	Tanggapan Responden Mengenai Harapan Pelanggan .....	87
4.3.3	Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Nilai .....	93
4.3.4	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan .....	98
4.4	<i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	103
4.4.1	Hasil Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	103

4.4.1.1	<i>Convergent Validity</i> .....	103
4.4.1.2	<i>Discriminant Validity</i> .....	104
4.4.1.3	<i>Reliability Test</i> .....	106
4.4.2	Hasil Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	108
4.4.2.1	Uji <i>R-Square</i> .....	108
4.4.2.2	Uji <i>Q-Square</i> .....	109
4.5	Pengujian Hipotesis.....	109
4.5.1	Pengaruh Persepsi Kualitas terhadap Persepsi Nilai .....	111
4.5.2	Pengaruh Harapan Pelanggan terhadap Persepsi Nilai.....	111
4.5.3	Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Pelanggan.....	112
4.5.4	Pengaruh Persepsi Kualitas terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Persepsi Nilai sebagai Variabel <i>Intervering</i> .....	114
4.5.5	Pengaruh Harapan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Persepsi Nilai sebagai Variabel <i>Intervering</i> .....	115
4.6	Pembahasan .....	116
4.6.1	Pembahasan Karakteristik Responden.....	116
4.6.2	Pembahasan Analisis Deskriptif.....	116
4.6.3	Pembahasan Uji Outer Model .....	118
4.6.4	Pembahasan Uji Inner Model.....	118
4.6.5	Pembahasan Uji Hipotesis .....	118
BAB V .....		122
KESIMPULAN DAN SARAN .....		122
5.1	Kesimpulan.....	122
5.2	Saran.....	123
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan .....	123
5.2.2	Saran Bagi Akademisi .....	124
DAFTAR PUSTAKA.....		125

LAMPIRAN .....	128
----------------	-----