

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	<i>vi</i>
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum	1
1.1.1 Profil Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia	1
1.1.2 Logo Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia	1
1.1.3 Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia	2
1.1.4 Produk Layanan PT. Kereta Api Indonesia	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	6
1.3 Rumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.5.1 Aspek Teoritis	13
1.5.2 Aspek Praktis.....	13
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	14
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	14
BAB 2	15
TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Pemasaran	15
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	15
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	17

2.1.4	Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.5	<i>Service quality</i>	18
2.1.6	Dimensi <i>Service quality</i>	19
2.1.7	<i>Importance performance analysis</i>	20
2.2	Penelitian Terdahulu.....	22
2.3	Kerangka Pemikiran.....	33
2.4	Ruang Lingkup Penelitian	34
BAB 3	35
METODE PENELITIAN	35
3.1	Jenis Penelitian	35
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	35
3.2.1	Operasional Variabel.....	35
3.2.2	Skala Pengukuran	37
3.3	Populasi dan Sampel	38
3.3.1	Populasi.....	38
3.3.2	Sampel.....	38
3.3.3	Teknik Sampling.....	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data	40
3.4.1	Jenis Data	40
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	41
3.5	Uji Validitas dan Reabilitas	41
3.5.1	Uji Validitas.....	41
3.5.2	Uji Reabilitas	42
3.6	Teknik Analisis Data	43
3.6.1	<i>Importance performance analysis (IPA)</i>	43
BAB 4	46
HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1	Gambaran Umum Responden	46
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.1.2	Karakteristik berdasarkan usia	46
4.1.3	Karakteristik berdasarkan pekerjaan	47
4.2	Hasil Analisis Data.....	48
4.2.1	Uji Validitas	48
4.2.2	Uji reliabilitas.....	49
4.2.3	<i>Importance performance analysis</i>	50
4.2.4	Pembahasan	51

BAB 5	56
KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	57
Daftar Pustaka	58
Lampiran	62