

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	1
1.1.1 Profil PT Kereta Api Indonesia	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	1
1.1.3 Visi Misi	2
1.1.4 Struktur Organisasi	3
1.1.5 Teknologi Informasi.....	4
1.2 Latar Belakang Penelitian	5
1.3 Perumusan Masalah	18
1.4 Pertanyaan Penelitian	19
1.5 Tujuan Penelitian	19
1.6 Manfaat Penelitian	20
1.6.1 Manfaat Akademis.....	20
1.6.2 Manfaat Praktis.....	20
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	21
1.8 Sistematika Penulisan.....	21
BAB II.....	23
TINJAUAN PUSTAKA.....	23
2.1 Landasan Teori	23

2.1.1	Pemasaran.....	23
2.1.2	Jasa.....	23
2.1.3	Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.4	Kualitas Layanan Online	26
2.1.5	Kepuasan Konsumen.....	28
2.1.6	Faktor-faktor Kepuasan Konsumen	30
2.1.7	Pengaruh Kualitas terhadap kepuasan pelanggan.....	31
2.2	Peneltian Terdahulu	32
2.3	Kerangka Pemikiran	36
2.4	Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III.....		39
METODOLOGI PENELITIAN		39
3.1	Karakteristik Penelitian	39
3.2	Alat Pengumpulan Data.....	41
3.3	Tahapan Penelitian	48
3.4	Populasi dan Sampel	49
3.4.1	Populasi	49
3.4.2	Sampel.....	49
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	50
3.6	Validitas dan Realibilitas	50
3.6.1	Validitas.....	50
3.6.2	Realibilitas	52
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	53
3.7.1	Statistik Deskriptif	53
3.7.2	Method of Successive Interval (MSI).	55
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	55
3.7.4	Analisis Regresi Linear Berganda	56
3.7.5	Uji Hipotesis	57
3.7.6	Koefisien Determinasi.....	59
BAB IV.....		60
HASIL DAN PEMBAHASAN		60
4.1	Karakteristik Responden.....	60
4.2	Hasil Penelitian	64

4.2.1	Hasil Analisis Deskriptif <i>Efficiency</i>	65
4.2.2	Hasil Analisis Deskriptif <i>Fulfillment</i>	66
4.2.3	Hasil Analisis Deskriptif <i>System Availability</i>	68
4.2.4	Hasil Analisis Deskriptif <i>Privacy</i>	69
4.2.5	Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Layanan Tiket Elektronik.....	70
4.2.6	Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen	72
4.3	Method of Successive Interval (MSI).....	73
4.4	Uji Asumsi Klasik	74
4.4.1	Uji Normalitas	74
4.4.2	Uji Multikolinearitas	74
4.4.3	Uji Heteroskedestisitas	75
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	76
4.6	Uji Hipotesis.....	78
4.6.2	Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji t)	78
4.6.3	Pengujian Hipotesis secara Simultan (uji f).....	80
4.7	Koefisien Determinasi.....	81
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
BAB V.....		88
KESIMPULAN DAN SARAN		88
5.1	Kesimpulan.....	88
5.2	Saran.....	88
5.2.1	Saran untuk perusahaan.....	88
5.2.2	Saran untuk penelitian selanjutnya	88
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN.....		93