

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	1
1.1.2 Visi dan Misi .....	3
1.1.3 Logo Perusahaan.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	4
1.3 Perumusan Masalah .....	9
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian .....	11
1.6 Manfaat Penelitian .....	11
1.6.1 Aspek Teoritis.....	11
1.6.2 Aspek Praktis .....	12
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	12
1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian.....	12

1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian.....	13
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	15
2.1.1 Manajemen Kualitas (TQM).....	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3 Technology Acceptance Model (TAM).....	18
2.1.4 Technology Readiness (TR) .....	19
2.1.5 Self-Service Technology (SST).....	21
2.1.6 Kualitas Layanan Self-Service Technology (SQ-SST) .....	23
2.1.7 Perceived Value .....	27
2.1.8 E-satisfaction .....	27
2.2 Penelitian Terdahulu .....	29
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
2.4 Hipotesis Penelitian .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Karakteristik Penelitian.....	38
3.2 Alat Pengumpulan Data .....	39
3.2.1 Variabel Bebas (Independent Variable).....	40
3.2.2 Variabel Terikat (Dependent Variable) .....	40
3.2.3 Variabel Mediasi (Intervening Variable).....	40
3.2.4 Skala Pengukuran .....	47
3.3 Tahapan Pelaksanaan Penelitian .....	48
3.4 Populasi dan Sampel .....	50
3.4.1 Populasi .....	50

3.4.2 Sampel .....	51
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	53
3.5.1 Data Primer .....	53
3.5.2 Data Sekunder.....	54
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	54
3.6.1 Uji Validitas.....	55
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	57
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	59
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	59
3.7.2 Structural Equation Model (SEM).....	60
3.7.3 Langkah Pengolahan Data Menggunakan PLS .....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>73</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	73
4.1.1 Screening Question berdasarkan Domisili Tempat Tinggal .....	74
4.1.2 Screening Question berdasarkan Penggunaan Aplikasi KAI Acces.....	74
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	75
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	76
4.1.6 Karakteristik Responden berdasarkan Intensitas Pemakaian KAI Access ..	77
4.2 Hasil Penelitian .....	77
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	78
4.2.2 Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model) .....	84
4.2.3 Hasil Uji Model Struktural (Inner Model).....	91
4.2.4 Pengujian Hipotesis .....	93
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	97

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>106</b>
5.1 Kesimpulan .....	106
5.2 Saran .....	108
5.2.1 Aspek Teoritis.....	108
5.2.2 Aspek Praktisi.....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN I .....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN II.....</b>	<b>120</b>
<b>LAMPIRAN III.....</b>	<b>123</b>