

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	III
HALAMAN PERNYATAAN.....	IV
KATA PENGANTAR	V
ABSTRAK	VII
ABSTRACT	VIII
DAFTAR TABEL	XII
DAFTAR GAMBAR	XIII
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Pertanyaan Penelitian	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat penelitian	10
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	11
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	11
BAB II	13
TINJUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	13
2.1 Teori-Teori Terkait.....	13
2.1.1 Pemasaran	13
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	13
2.1.3 Kemudahan	14
2.1.4 Kemanfaatan	15
2.1.5 Kepercayaan.....	15
2.1.6 Kepuasan Pengguna.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.2.1. Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III	30

METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Karakteristik Penelitian.....	30
3.2 Alat Pengumpulan Data.....	31
3.2.1 Variabel.....	31
3.2.2 Variabel Operasional	31
3.2.3 Skala Pengukuran	34
3.3 Tahapan Penelitian	35
3.4 Populasi dan Sampel	37
3.4.1 Populasi.....	37
3.4.2 Sampel	37
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	38
3.6 Validitas dan Reliabilitas.....	39
3.6.1 Uji Validitas.....	39
3.6.2 Uji Reliabilitas	40
3.7 Teknik Analisis Data dan Penguji Hipotesis	42
3.7.1 Analisis Deskriptif	42
3.7.2 Method of Successive Internal (MSI).....	43
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.7.4 Uji Hipotesis	45
BAB IV	48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Karakteristik Responden.....	48
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan pengguna transportasi Kereta Api	48
4.1.2 Karakteristik Responden menggunakan aplikasi KAI Access	48
4.1.3 Karakteristik Responden berapa lama menggunakan aplikasi KAI Access	48
4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	49
4.1.5 Karakteristik Responden berdasarkan usia	50
4.1.6 Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan	51
4.2 Hasil Penelitian	51

4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan	51
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Kemanfaatan	54
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan	56
4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna	58
4.2.5 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.2.6 Analisis Regresi Linier Berganda	64
4.2.7 Uji R^2 (Koefisien Determinasi).....	66
4.2.8 Pengujian Hipotesis	67
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	69
4.3.1 Pembahasan Hasil Penelitian Untuk Mengetahui Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access	69
4.3.2 Pembahasan Hasil Penelitian Untuk Mengetahui Kemanfaatan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access	69
4.3.3 Pembahasan Hasil Penelitian Untuk Mengetahui Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access	70
4.4.4 Pembahasan Hasil Penelitian Untuk Mengetahui Kemudahan, Kemanfaatan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access	71
BAB V	72
KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	72
5.2.1 Saran Praktis	72
5.5.2 Saran Akademis	73
LAMPIRAN	78