

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAKSI	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero)	4
1.1.2 Logo Perusahaan	4
1.1.3 Nilai Utama PT Kereta Api Indonesia Persero)	5
1.2 Latar Belakang	6
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian	9
1.5.1 Aspek Akademisi.....	9
1.5.2 Aspek Praktisi.....	9
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	10
BAB II LANDAAN TEORI	11
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1 Definisi Pemasaran	11
2.1.2 Definisi Pemasaran Jasa.....	12
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	14
2.1.4 Servicescape.....	16
2.1.5 Kepuasan Konsumen	19
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26

3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	26
3.2.1 Variabel Operasional	26
3.2.2 Skala Pengukuran	28
3.3 Tahapan Penelitian.....	29
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	31
3.4.1 Populasi.....	31
3.4.2 Sampel	31
3.4.3 Teknik Sampling.....	32
3.5 Pengumpulan Data	33
3.5.1 Sumber Data	33
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	34
3.6.1 Uji Validitas	34
3.6.2 Reliabilitas	38
3.7 Teknik Analisis Data.....	39
3.7.1 Analisis Deskriptif	39
2.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.8 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	42
3.9 Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	44
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	47
4.1.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
4.2 Pembahasan dan Hasil Penelitian	49
4.2.1 Uji Validitas.....	49
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	50
4.2.3 Uji Normalitas	51
4.2.4 Analisis Deskriptif.....	52
4.2.5 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	56
4.2.6 Hasil Uji Hipotesis	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran.....	60
5.2.1 Saran bagi Perusahaan.....	60
5.2.2 Saran bagi peneliti Selanjutnya	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	63

