

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Umum Perusahaan	1
1.1.2 Sejarah Singkat PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	7
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	10
1.1.4 Makna Logo	11
1.1.5 Budaya Perusahaan	12
1.2 Latar Belakang	13
1.3 Perumusan Masalah.....	17
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Kegunaan Penelitian.....	17
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	17
1.5.2 Kegunaan Praktis	17
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Akhir	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Tinjauan Pustaka.....	19

2.1.1 Pemasaran	19
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	20
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	20
2.1.4 Bauran Pemasaran Produk	20
2.1.4 Bauran Pemasaran Jasa	22
2.1.5 Pemasaran Digital	24
2.1.6 <i>Electronic commerce (e-commerce)</i>	24
2.1.7 Perilaku Konsumen.....	26
2.1.8 Keputusan Pembelian.....	31
2.2 Kerangka Pemikiran.....	38
2.3 Penelitian Terdahulu	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Variabel Operasional.....	41
3.2.1 Skala Pengukuran.....	45
3.3 Tahapan Penelitian.....	45
3.4 Populasi dan Sampel	46
3.4.1 Populasi.....	46
3.4.2 Sampel.....	46
3.4.3 Teknik Sampling	48
3.5 Pengumpulan Data	48
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	49
3.6.1 Uji Validitas	49
3.6.2 Uji Reliabilitas	50
3.7 Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV PEMBAHASAN.....	53
4.1 Karakteristik Responden.....	53

4.2 Hasil Penelitian	57
4.2.1 Pembahasan Validitas dan Realibilitas	57
4.3 Pembahasan Analisis Faktor	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	66
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	66
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	72