

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 1 |
| 1.1.1 Profil PT. Kereta Api Indonesia (Persero)..... | 1 |
| 1.1.2 Produk atau Layanan | 3 |
| 1.1.3 Lokasi | 4 |
| 1.1.4 Logo PT. Kereta Api Indonesia | 4 |
| 1.1.5 Visi dan Misi | 5 |
| 1.1.6 Struktur Organisasi..... | 6 |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian | 6 |
| 1.3 Identifikasi Masalah..... | 16 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 17 |
| 1.5 Kegunaan Penelitian | 17 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 17 |
| BAB II | 19 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 19 |
| 2.1 Landasan Teori | 19 |
| 2.1.1 Pemasaran | 19 |
| 2.1.2 Pengertian Jasa | 19 |
| 2.1.3 Kualitas Pelayanan | 20 |
| 2.1.4 Kualitas Pelayanan Elektronik | 21 |
| 2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan | 23 |

| | | |
|-----------------------------|--|-----------|
| 2.1.6 | Reservasi Tiket Online..... | 23 |
| 2.1.7 | Kepuasan Pelanggan..... | 25 |
| 2.1.8 | Dimensi Kepuasan Pelanggan | 26 |
| 2.2 | Penelitian Terdahulu | 26 |
| 2.3 | Kerangka Pemikiran | 38 |
| 2.4 | Hipotesis Penelitian | 41 |
| 2.5 | Ruang Lingkup Penelitian..... | 42 |
| BAB III | | 43 |
| METODE PENELITIAN | | 43 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 43 |
| 3.2 | Operasionalisasi Variabel..... | 43 |
| 3.3 | Skala Pengukuran | 46 |
| 3.4 | Tahap Penelitian | 46 |
| 3.5 | Populasi dan Sampel..... | 47 |
| 3.5.1 | Populasi..... | 47 |
| 3.5.2 | Sampel..... | 47 |
| 3.6 | Teknik Pengumpulan Data..... | 49 |
| 3.6.1 | Data Primer | 49 |
| 3.6.1 | Data Sekunder | 49 |
| 3.7 | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... | 49 |
| 3.7.1 | Uji Validitas | 50 |
| 3.7.2 | Uji Reliabilitas..... | 52 |
| 3.8 | Teknik Analisis Data | 54 |
| 3.8.1 | Analisis Deskriptif | 54 |
| 3.8.2 | Uji Methods Successive Internal (MSI) | 56 |
| 3.8.3 | Uji Asumsi Klasik..... | 57 |
| 3.8.4 | Analisis Regresi Linear Berganda | 58 |
| 3.8.5 | Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T) | 59 |
| 3.8.6 | Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) | 59 |
| 3.8.7 | Koefisien Determinasi (R^2) | 60 |
| BAB IV | | 60 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | | 60 |
| 4.1 | Pengumpulan Data..... | 60 |
| 4.2 | Karakteristik Responden..... | 61 |

| | |
|---|------------|
| 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 61 |
| 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 62 |
| 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 63 |
| 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Tiket dalam Setahun..... | 64 |
| 4.3 Hasil Penelitian | 65 |
| 4.3.1 Analisis Deskriptif | 66 |
| 4.3.2 <i>Method of Successive Internal</i> (MSI)..... | 83 |
| 4.3.3 Uji Asumsi Klasik..... | 84 |
| 4.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda | 88 |
| 4.3.5 Uji Hipotesis | 89 |
| 4.5 Pembahasan Hasil penelitian..... | 92 |
| 4.5.1 Variabel <i>Efficiency</i> | 92 |
| 4.5.2 Variabel <i>Fulfillment</i> | 93 |
| 4.5.3 Variabel <i>System Availability</i> | 94 |
| 4.5.4 Variabel <i>Privacy</i> | 94 |
| 4.5.5 Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 95 |
| 4.5.6 Pengaruh <i>Efficiency, Fulfillment, System Availability, dan Privacy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan secara Parsial..... | 96 |
| 4.5.7 Pengaruh <i>Efficiency, Fulfillment, System Availability, dan Privacy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan secara Simultan | 97 |
| BAB V..... | 98 |
| KESIMPULAN DAN SARAN..... | 98 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 98 |
| 5.2 Saran | 98 |
| 5.2.1 Saran Bagi Perusahaan..... | 98 |
| 5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya | 100 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 101 |
| LAMPIRAN | 107 |