

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Pemasaran	13
2.1.2 Pengertian Jasa	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan	14
2.1.4 Kualitas Pelayanan Elektronik	16
2.1.5 Reservasi Tiket Online	20
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	22

2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Penelitian Teoritis	26
2.4 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	29
3.1.1 Variabel Penelitian	29
3.1.2 Definisi Operasional	29
3.2 Populasi dan Sampel	33
3.2.1 Populasi	33
3.2.2 Sampel	33
3.3 Jenis dan Sumber Data	35
3.4 Metode Pengumpulan Data	35
3.5 Metode Analisis Data	38
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.5.1.1 Uji Validitas	38
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	39
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	39
3.5.2.1 Uji Multikolinieritas	39
3.5.2.2 Uji Heteroskedastisitas	40
3.5.2.3 Uji Normalitas	41
3.5.3 Analisa Regresi Linier Berganda	42
3.5.4 Pengujian Hipotesis	43
3.5.4.1 Uji t	43
3.5.4.2 Uji F	44
3.5.4.3 Koefisien Determinasi	45
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	47

4.1.1 Perubahan Nama Perusahaan	49
4.1.2 Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero)	51
4.1.2.1 Visi	51
4.1.2.2 Misi	51
4.2 Gambaran Umum Responden	51
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan <i>Online Reservation Ticket</i> yang Disediakan Oleh PT KAI Daop 4 Semarang Dalam 1 Bulan.....	55
4.3 Hasil Penelitian	56
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	56
4.3.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	58
4.3.2.1 Variabel Efficiency	59
4.3.2.2 Variabel fulfillment	62
4.3.2.3 Variabel system availability	64
4.3.2.4 Variabel Privacy	67
4.3.2.5 Analisis jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	72
4.3.3.1 Uji Normalitas	72
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas	73
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	75

4.3.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
4.3.5 Uji Kelayakan Model	79
4.3.5.1 Uji F	79
4.3.5.2 koefisien Determinasi (R^2)	80
4.3.5.3 Uji t	81
4.4 Pembahasan	82
BAB V PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	89
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan	89
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Mendatang	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	96