

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR TABEL | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1.Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 6 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | 6 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Kerangka Teoritis | 9 |
| 2.1.1 Kualitas Pelayanan Elektronik..... | 9 |
| 2.1.2 Layanan Tiket Online | 20 |
| 2.1.3 Kepuasan Pelanggan..... | 22 |
| 2.2 Penelitian Yang Relevan | 25 |
| 2.3 Kerangka Berfikir..... | 27 |
| 2.4 Hipotesis..... | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 29 |
| 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian | 29 |
| 3.2 Jenis Penelitian..... | 29 |
| 3.3 Variabel Operasional..... | 29 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 32 |
| 3.4.1 Populasi..... | 32 |
| 3.4.2 Sampel | 32 |
| 3.4.3 Teknik Sampling..... | 33 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 33 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 3.5.1 | Jenis dan Sumber Data | 33 |
| 3.5.2 | Skala Pengukuran..... | 34 |
| 3.5.3 | Metode Pengumpulan Data | 35 |
| 3.6 | Teknik Pengujian Data | 36 |
| 3.6.1 | Uji Validitas | 36 |
| 3.6.2 | Uji Realibilitas..... | 37 |
| 3.7 | Teknik Analisis Data..... | 38 |
| 3.7.1 | Uji Asumsi Klasik | 38 |
| 3.7.2 | Analisis Regresi Berganda..... | 39 |
| 3.8 | Pengujian Hipotesis..... | 40 |
| 3.8.1 | Uji t (Uji Parsial) | 40 |
| 3.8.2 | Uji F (Uji Simultan)..... | 41 |
| 3.8.3 | Koefisien Determinan (R^2) | 42 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | | 44 |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 44 |
| 4.1.1 | Gambaran Umum Perusahaan | 44 |
| 4.1.2 | Produk..... | 47 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia | 49 |
| 4.1.4 | Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia..... | 50 |
| 4.2 | Uji Validitas dan Reabilitas Angket..... | 50 |
| 4.2.1 | Variabel Efisiensi (X1)..... | 50 |
| 4.2.2 | Variabel Ketersediaan Sistem (X2) | 52 |
| 4.2.3 | Variabel Pemenuhan Kebutuhan (X3)..... | 53 |
| 4.2.4 | Variabel Privasi (X4)..... | 54 |
| 4.2.5 | Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) | 56 |
| 4.3 | Teknik Analisis Data..... | 57 |
| 4.3.1 | Uji Asumsi Klasik | 57 |
| 4.3.1.1 | Uji Normalitas | 57 |
| 4.3.1.2 | Uji Multikolinearitas | 59 |
| 4.3.1.3 | Uji Heterokedastisitas | 60 |
| 4.4 | Analisis Regresi Linear Berganda..... | 62 |

| | |
|--|-----------|
| 4.5 Uji Hipotesis | 64 |
| 4.5.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial Menggunakan Uji T | 64 |
| 4.5.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan Menggunakan Uji F.... | 65 |
| 4.6 Koefisien Determinasi (R Square) | 67 |
| 4.7 Pembahasan Hasil Penelitian | 68 |
| 4.8 Analisis dan Pembahasan Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 69 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN..... | 75 |
| 5.1 Kesimpulan | 75 |
| 5.2 Saran..... | 77 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

