

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTARCT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu	9
1.4.2 Kegunaan Operasional	9
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN	11
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran	11
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	13

2.1.3 Pengertian Jasa	14
2.1.4 Pengertian Pemasaran Jasa	16
2.1.5 Bauran Pemasaran	18
2.1.6 Service Encounter	21
2.1.7 Kualitas Jasa	23
2.1.8 Dimensi Kualitas Jasa	25
2.1.9 e-Service Quality	28
2.1.10 Dimensi e-Service Quality	29
2.1.11 Perilaku Konsumen	31
2.1.12 Kepuasan Konsumen	33
2.1.13 Hubungan e-Service Quality dan Kepuasan Pelanggan	35
2.2 Penelitian Terdahulu	37
2.3 Kerangka Pemikiran	38
2.4 Hipotesis	42
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	43
3.1.1 Sejarah Singkat P.T. Kereta Api Indonesia (KAI)	43
3.1.2 Visi dan Budaya Kerja P.T. Kereta Api Indonesia	46
3.1.3 Logo P.T. Kereta Api Indonesia	48
3.1.4 Struktur Organisasi Kereta Api	49
3.1.5 Pembelian Tiket Kereta Api secara Online	50
3.1.5.1 Pengertian	50
3.1.5.2 Cara Pemesanan Tiket	50
3.1.5.3 Cara Pembayaran	54
3.2 Metode Penelitian.....	55
3.2.1 Metode yang Digunakan	55

3.2.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian	56
3.2.3	Populasi dan Teknik Penentuan Sampel	59
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data dan Jenis Data	60
3.2.4.1	Instrumen Penelitian	61
3.2.4.2	Bentuk Instrumen	61
3.2.5	Rancangan Pengujian Hipotesis	62
3.2.5.1	Uji Validitas	64
3.2.5.2	Uji Reliabilitas	66
3.2.5.3	Uji Normalitas	67
3.2.5.4	Regresi Linear Sederhana	67
3.2.5.5	Koefisien Determinasi (R ²)	68
3.2.5.6	Uji T	68
3.2.5.7	Uji Hipotesis	69
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
4.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	71
4.1.1	Hasil Uji Validitas	71
4.1.2	Hasil Uji Reliabilitas	73
4.2	Profil Responden	74
4.2.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	74
4.2.2	Berdasarkan Usia	75
4.2.3	Berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
4.2.4	Berdasarkan Pekerjaan	78
4.2.5	Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Kereta Api dalam 6 Bulan	79
4.2.6	Berdasarkan Frekuensi Pembelian Tiket secara Online dalam 6 Bulan	80
4.3	Tanggapan Konsumen terhadap Dimensi Efisiensi e-Service Quality	82
4.3.1	Kecepatan Loading Website	82

4.3.2 Kelengkapan Informasi Keberangkatan Kereta dan Harga Tiket ...	83
4.3.3 Mudah Digunakan	84
4.3.4 Kecepatan Eksekusi Pemesanan Tiket	85
4.3.5 Kemudahan Pembayaran Tiket	86
4.4 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Pemenuhan Kebutuhan dalam e- Service Quality	87
4.4.1 Ketersediaan Pilihan Jurusan Perjalanan dan Jenis Kereta	88
4.4.2 Pilihan Cara Pembayaran Tiket	89
4.4.3 Pemesanan Tiket Dapat Dilakukan di Mana Saja	90
4.4.4 Ketersediaan Alat Pencetak Tiket dan Selalu Dapat Digunakan ...	91
4.4.5 Nomor Kontak dan Alamat E-mail Mudah Dihubungi	92
4.5 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Keandalan (Reliability) dalam e- Service Quality	93
4.5.1 Website Beroperasi 24 Jam	93
4.5.2 Website Selalu Beroperasi Tanpa Masalah	94
4.5.3. Informasi Pemesanan Tiket Selalu Akurat dan Terpercaya	95
4.5.4 Informasi Selalu Diperbarui	96
4.5.5 Layanan Sesuai dengan yang Tercantum di Website	97
4.6 Tanggapan Responden tentang Dimensi Privasi dan Keamanan	98
4.6.1 Terjaganya Data Pribadi Konsumen.....	98
4.6.2 Konfirmasi mengenai Pemesanan Tiket	99
4.6.3 Informasi Perilaku Konsumen Dilindungi	100
4.6.4 Jaminan Data Pemesanan Tiket Akurat	101
4.6.5 Keamanan Data Terjaga dan Website Tidak Mudah Diretas	102
4.7 Kepuasan Pelanggan	103
4.7.1 Kepuasan Konsumen terhadap Faktor Teknologi	103

4.7.2 Kepuasan Konsumen terhadap Faktor Shopping	104
4.7.3 Kepuasan Konsumen terhadap Faktor Produk	105
4.8 Pengaruh e-Service Quality terhadap Kepuasan Konsumen	106
4.8.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	106
4.8.2 Analisis Korelasi	108
4.8.3 Analisis Koefisien Determinasi	109
4.8.4 Uji Hipotesis	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Saran	113
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Kereta Api Indonesia, Tahun 2009-2014	2
Tabel 1.2 Jumlah Penumpang Kereta Api dari Stasiun Bandung, Tahun 2012-2014 ...	3
Tabel 1.3 Hasil survei pendahuluan	6
Tabel 2.1 Perbedaan antara Kualitas Barang dan Kualitas Jasa	24
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1 Perubahan Nama Resmi Kereta Api Indonesia Sejak Berdiri	45
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel	56
Tabel 3.3 Kriteria jawaban dan skor penilaian oleh responden	62
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi	66
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner	74
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	73
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Usia	75
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	77
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
Tabel 4.7 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Pengguna Kereta dalam 1 Semester (6 Bulan)	79
Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian tiket Secara Online dalam 1 Semester (6 bulan)	81
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Kecepatan Loading Website PT Kereta Api	82
Tabel 4.10 Tanggapan Responden mengenai Kelengkapan Informasi di Website	83
Tabel 4.11 Tanggapan Responden mengenai Kemudahan Pemesanan Tiket secara Online	84

Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Eksekusi Pemesanan	
	Tiket KA secara Online.....	85
Tabel 4.13	Tanggapan Responden tentang Kemudahan Pembayaran	
	Tiket secara Online	86
Tabel 4.14	Tanggapan Responden tentang Ketersediaan Pilihan Jurusan Perjalanan, Jenis Kereta, Maupun Jam Keberangkatan	88
Tabel 4.15	Tanggapan Responden tentang Ketersediaan Pilihan Cara Pembayaran Tiket Kereta Api.....	89
Tabel 4.16	Tanggapan Responden tentang Kemudahan Pemesanan Tiket dari Berbagai Tempat	90
Tabel 4.17	Tanggapan Responden tentang Ketersediaan Alat Pencetak Tiket (Printer) di Stasiun dan Selalu Dapat Digunakan.....	91
Tabel 4.18	Tanggapan Responden tentang Ketersediaan Nomor Kontak dan Alamat Email yang Mudah Dihubungi	92
Tabel 4.19	Tanggapan Responden mengenai Akses 24 Jam kepada Website P.T. KAI	93
Tabel 4.20	Tanggapan Responden mengenai Website PT KAI Selalu Beroperasi Tanpa Masalah (Error Page)	95
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Tentang Informasi Tentang Pemesanan Tiket Selalu Akurat dan Dapat Dipercaya.....	95
Tabel 4.22	Tanggapan Responden mengenai Pemutakhiran Informasi di Website PT KAI.....	96
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Tentang PT KAI Memberikan Layanan Sesuai yang Tercantum di Website	97
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Tentang PT KAI Tidak Akan Membagikan Data Pribadi Konsumen Kepada Pihak Lain.....	99
Tabel 4.25	Tanggapan Responden tentang Konfirmasi Pemesanan Tiket Online oleh Konsumen	99

Tabel 4.26	Tanggapan Responden bahwa P.T. KAI Melindungi Informasi Mengenai Perilaku Konsumen dalam Memesan Tiket	100
Tabel 4.27	Tanggapan Responden tentang Jaminan bahwa Pemesanan Tiket Online Tercatat dengan Akurat	101
Tabel 4.28	Tanggapan Responden tentang Keamanan Website PT KAI	102
Tabel 4.29	Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Faktor Teknologi	103
Tabel 4.30	Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Faktor Shopping	104
Tabel 4.31	Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Faktor Produk	105
Tabel 4.33	Hasil Perhitungan Koefisien Regresi dengan SPSS 22	107
Tabel 4.34	Nilai Korelasi e-Service Quality dan Kepuasan Konsumen	109
Tabel 4.35	Koefisien Korelasi dan Kualitas Hubungan.....	109
Tabel 4.36	Uji Signifikansi T	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 2.2 Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan konsumen kereta dalam pembelian e-ticketing.....	42
Gambar 3.1 Logo P.T. Kereta Api Indonesia	48
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Daerah Operasional 2 P.T. KAI.....	49
Gambar 3.3 Halaman depan/utama website P.T. KAI	50
Gambar 3.4 Halaman reservasi tiket.....	51
Gambar 3.5 Halaman reservasi tiket berisi jadwal, kelas, dan tarif.....	51
Gambar 3.6 Halaman detail rencana perjalanan konsumen.....	52
Gambar 3.7 Halaman pilihan tipe pembayaran.....	52
Gambar 3.8 Halaman pengisian identitas calon penumpang	53
Gambar 3.9 Halaman konfirmasi.....	54
Gambar 4.0 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia	76
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	77
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Penggunaan Kereta dalam 1 Semester (6 Bulan)	80
Gambar 4.5 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Tiket secara Online dalam 1 Semester (6 bulan).....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kusioner Penelitian
Lampiran 2	Hasil Kuesioner E-service Quality
Lampiran 3	Data Interval Variabel E-Servies Quality
Lampiran 4	Hasil Responden interval variabel, kepuasan konsumen (Y)
Lampiran 5	Data interval Variabel E-Service Quality
Lampiran 6	Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi Dan Regresi Dengan Variabel E-service Quality (X) dan Kepuasan Konsumen (Y)
Lampiran 9	Surat Keputusan Bimbingan Skripsi
Lampiran 10	Surat Permohonan Perpanjangan SK Bimbingan Skripsi
Lampiran 11	Fotocopy Kartu Bimbingan
Lampiran 12	Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 13	Daftar Riwayat Hidup