

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR RUMUS	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR BAGAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang	1
1.2.Identifikasi Masalah	4
1.3.Rumusan Penelitian	5
1.4.Tujuan Penelitian	6
1.5.Kegunaan Penelitian	6
1.6.Kerangka Pemikiran	7
1.7.Hipotesis	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan	16
2.2. Kepuasan Pengguna Jasa	24
2.3. Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengguna Jasa	30
2.4. Penelitian Terdahulu	32

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian	36
------------------------------	----

3.2. Populasi Dan Sampel	36
3.3. Jenis Data	39
3.4. Variabel Penelitian	40
3.5. Teknik Pengumpulan Data	41
3.6. Pengolahan Data	42
3.6.1. Pengukuran Data	42
3.6.2. Pengujian Instrumen Penelitian	
a. Uji Normalisasi Data	43
b. Uji Kecukupan Data	44
c. Uji Validitas Konstruk	45
d. Uji Realibilitas	46
3.6.3. Pengujian Hipotesis	
a. Analisis Korelasi	48
b. Analisis Regresi Linier	49
c. Koefisien Determinasi	50
3.7. Jadwal Dan Tempat Penelitian	53

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
4.1.1. Sejarah PT. Kereta Api (Persero)	55
4.1.2. Perubahan Nama Perusahaan	59
4.1.3. Visi Dan Misi PT. Kereta Api (Persero)	61
4.1.4. Falsafah Dan Budaya Perusahaan	61
4.1.5. Makna Karakter Logo PT. Kereta Api (Persero)	62

4.1.6. Daerah Operasi PT. Kereta Api (Persero)	63
4.1.7. Struktur Organisasi Manajemen Pelayanan	65
4.2. Pengujian Instrumen Penelitian	66
4.2.1. Uji Normalitas Data	66
a. Pengujian Normalitas Data Kualitas Pelayanan	66
b. Pengujian Normalitas Data Kepuasan Pengguna Jasa	69
4.2.2. Uji Kecukupan Data	72
4.2.3. Uji Validitas Konstruk	74
a. Uji Validitas Untuk Data Kualitas Pelayanan	
b. Uji Validitas Untuk Data Kepuasan Pengguna Jasa	
4.2.4. Uji Reliabilitas	79
a. Uji Reliabilitas Data Kualitas Pelayanan	
b. Uji Reliabilitas Data Kepuasan Pengguna Jasa	
4.3. Pengolahan Data Penelitian	82
a. Analisis Korelasi Hubungan Kualitas Pelayanan Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) Dengan Kepuasan Pengguna Jasa	82
b. Uji Signifikan Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) terhadap Kepuasan Pengguna jasa	85
c. Analisis Persamaan Regresi Linier Untuk Hubungan Kualitas Pelayanan Bukti	

Langsung (<i>Tangible</i>) Dengan Kepuasan Pengguna Jasa	87
d. Analisis Korelasi hubungan Kualitas Pelayanan Keandalan (<i>Reliability</i>) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa	90
e. Uji Signifikan Pengaruh Kualitas Pelayanan Keandalan (<i>Reliability</i>) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa	93
f. Analisis Regresi Linier Sederhana Hubungan Kualitas Pelayanan Keandalan (<i>Reliability</i>) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa	95
g. Analisis Korelasi hubungan Kualitas Pelayanan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa	98
h. Uji Signifikan Pengaruh Kualitas Pelayanan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa	101
i. Analisis Regresi Linier Sederhana Hubungan Kualitas Pelayanan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa	102
j. Analisis Korelasi hubungan Kualitas Pelayanan Jaminan (<i>Assurance</i>) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa	107

k.	Uji Signifikan Pengaruh Kualitas Pelayanan Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Kepuasan Pegguna Jasa	110
l.	Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Kepuasan Pegguna Jasa	111
m.	Analisis Korelasi Hubungan Kualitas Pelayanan <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Pegguna Jasa	114
n.	Uji Signifikan Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Pegguna Jasa	117
o.	Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Pegguna Jasa	119
p.	Koefisien Determinasi	121
BAB V PENUTUP		
5.1.	Kesimpulan	125
5.2.	Saran	126

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN