

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	11
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	12
1. Tujuan Penulisan.....	12
2. Manfaat Penulisan.....	12
BAB II. KAJIAN DAN METODOLOGI PENULISAN.....	14
A. Kajian Teoritis	14
B. Kerangka Berpikir.....	28
C. Metodologi Penulisan	33
BAB III. PEMBAHASAN	43
A. Analisis Data	43
B. Uji Instrumen Penelitian	57
C. Uji Asumsi Klasik.....	59
D. Pengujian Hipotesis	61
BAB IV. KESIMPULAN	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Jumlah Penumpang Kereta Api 2014-2018 (Dalam Ribuan).....	5
Tabel II.1 Model Bisnis Internet	17
Tabel II.2 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel II.3 Kategori dan Bobot Pengukuran Data.....	34
Tabel II.4 Kriteria Penilaian Kuesioner	34
Tabel III.1 Harga Tiket Kereta	46
Tabel III.2 Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>E-Service Quality</i>	47
Tabel III.3 Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>E-Satisfaction</i>	52
Tabel III.4 Hasil Uji Validitas	58
Tabel III.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>E-Service Quality</i>	59
Tabel III.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>E-Satisfaction</i>	59
Tabel III.7 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnoff	60
Tabel III.8 Hasil Uji Linearitas	61
Tabel III.9 Hasil Uji Koefisien Korelasi (R).....	62
Tabel III.10 Hasil Uji T.....	62
Tabel III.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	63
Tabel III.12 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar I.1 Jumlah Pengguna Digital di Indonesia	2
Gambar I.2 Nilai Penjualan B2C <i>E-Commerce</i> di Indonesia.....	4
Gambar I.3 Jumlah Penumpang KA 2014-2018 Seluruh Wilayah Operasi.....	6
Gambar I.4 Tampilan Beranda Aplikasi KAI Access	7
Gambar I.5 Tampilan Pemesanan Tiket Pada Aplikasi KAI Access	9
Gambar II.1 Kerangka Berpikir	31
Gambar III.1 Jenis Kelamin Responden	43
Gambar III.2 Usia Responden.....	44
Gambar III.3 Domisili Responden	45
Gambar III.4 Pendapatan Per Bulan Responden	45
Gambar III.5 Uji Normalitas Probability Plot	60
Gambar III.6 Grafik Analisis Regresi Linier Sederhana.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Uji Validitas

Lampiran 3 : Uji Reliabilitas

Lampiran 4 : Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnoff

Lampiran 5 : Uji Linearitas

Lampiran 6 : Uji R dan R²

Lampiran 7 : Uji T

Lampiran 8 : Uji Analisis Regresi Sederhana