

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Tinjauan Pustaka	8
1.5.1. Tinjauan Empirik.....	8
1.5.2. Tinjauan Teoritik	12
1.5.2.1. Pengertian Jasa.....	12
1.5.2.2. Karakteristik Jasa.....	13
1.5.2.3. Pengertian Kualitas Jasa	14
1.5.2.4. Dimensi Kualitas Jasa.....	18
1.5.2.5. Model Kualitas Jasa Pelayanan.....	18
1.5.2.6. Kepuasan Pelanggan	20
1.5.2.7. Harapan dan Kepuasan	27
1.6. Kerangka Pemikiran.....	28
1.7. Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	29
1.7.1. Definisi Konsep	29
1.7.2. Definisi Operasional	29
1.8. Skala Pengukuran.....	33
1.9. Metode Penelitian.....	35
1.9.1. Tipe Penelitian.....	35
1.9.2. Ruang Lingkup Penelitian	35
1.9.3. Lokasi Penelitian	35
1.9.4. Sumber Data	35
1.9.5. Pengumpulan Data.....	36
1.9.6. Populasi dan Sampel.....	36

1.9.6.1. Populasi.....	36
1.9.6.2. Sampel.....	36
1.9.7. Uji Validitas dan Reabilitas.....	37
1.9.8. Teknis Analisis Data.....	39
1.9.8.1. Pendekatan <i>SERVQUAL</i>	39
1.9.8.2. Uji Beda	39
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	41
2.1. Sejarah Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia	41
2.2. Sejarah KA Prameks	44
2.3. Logo PT. Kereta Api Indonesia	47
2.4. Visi dan Misi PT. KAI.....	48
2.5. Struktur Organisasi PT. KAI.....	48
2.6. Anak Perusahaan PT. KAI.....	49
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	53
3.1. Karakteristik Responden	53
3.2. Hasil Uji Instrumen Penelitian	59
3.2.1. Uji Validitas	59
3.2.2. Uji Reliabilitas	62
3.3. Analisis Data Hasil Penelitian	63
3.3.1. Analisis Statistik Deskriptif	63
3.3.2. Indikator Dimensi <i>SERVQUAL</i>	65
3.3.2.1. Bukti Fisik.....	65
3.3.2.2. Keandalan.....	72
3.3.2.3. Dayatanggap.....	78
3.3.2.4. Jaminan	86
3.3.2.5. Empati	95
3.3.2.6. Rekapitulasi rata-rata seluruh item.....	100
3.3.3. Uji Beda	103
3.3.3.1. Bukti Fisik.....	103
3.3.3.2. Keandalan.....	106
3.3.3.3. Dayatanggap.....	108
3.3.3.4. Jaminan	111
3.3.3.5. Empati	114
3.3.3.6. Keseluruhan Dimensi	116
3.3.4. Diagram Sarang Laba-laba	117
3.4. Pembahasan Hasil Penelitian	119
3.4.1. Bukti Fisik.....	120
3.4.2. Keandalan.....	121
3.4.3. Dayatanggap.....	122
3.4.4. Jaminan	122

3.4.5. Empati	123
BAB IV PENUTUP	125
4.1. Kesimpulan	125
4.2. Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA	129

DAFTAR ISI TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Penumpang Kereta Api 2013-2015	2
Tabel 1.2	Jumlah Penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres 2014-2016	4
Tabel 1.3	Penelitian Terdahulu	10
Tabel 1.4	Operasionalisasi Variabel	33
Tabel 3.1	Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	54
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 3.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	57
Tabel 3.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	58
Tabel 3.7	Uji Validitas Harapan	59
Tabel 3.8	Uji Validitas Kinerja	61
Tabel 3.9	Uji Reabilitas Harapan	62
Tabel 3.10	Uji Reabilitas Kinerja	63
Tabel 3.11	Kategori Skor	63
Tabel 3.12	Skala Distributor Harapan dan Kinerja	64
Tabel 3.13	Jawaban Item 1	65
Tabel 3.14	Jawaban Item 2	66
Tabel 3.15	Jawaban Item 3	67
Tabel 3.16	Jawaban Item 4.....	69
Tabel 3.17	Jawaban Item 5.....	70
Tabel 3.18	Rekapitulasi Rata-rata Item Bukti Fisik.....	71
Tabel 3.19	Jawaban Item 6	73
Tabel 3.20	Jawaban Item 7	74
Tabel 3.21	Jawaban Item 8	75
Tabel 3.22	Jawaban Item 9.....	76
Tabel 3.23	Rekapitulasi Rata-rata Item Kehandalan.....	78
Tabel 3.24	Jawaban Item 10.....	79
Tabel 3.25	Jawaban Item 11	80

Tabel 3.26 Jawaban Item 12	81
Tabel 3.27 Jawaban Item 13.....	83
Tabel 3.28 Jawaban Item 14.....	84
Tabel 3.29 Rekapitulasi Rata-rata Item Datatanggap	85
Tabel 3.30 Jawaban Item 15.....	87
Tabel 3.31 Jawaban Item 16.....	88
Tabel 3.32 Jawaban Item 17.....	89
Tabel 3.33 Jawaban Item 18.....	90
Tabel 3.34 Jawaban Item 19.....	92
Tabel 3.35 Jawaban Item 20.....	93
Tabel 3.36 Rekapitulasi Rata-rata Item Jaminan	95
Tabel 3.37 Jawaban Item 21.....	96
Tabel 3.38 Jawaban Item 22.....	97
Tabel 3.39 Jawaban Item 23.....	99
Tabel 3.40 Jawaban Item 24.....	99
Tabel 3.41 Rekapitulasi Rata-rata Item Empati	101
Tabel 3.42 Rekapitulasi rata-rata keseluruhan item dari setiap dimensi.....	102
Tabel 3.43 Output Uji Beda Dimensi Bukti Fisik.....	105
Tabel 3.44 Output Uji Beda Dimensi Keandalan.....	108
Tabel 3.45 Output Uji Beda Dimensi Dayatanggap.....	110
Tabel 3.46 Output Uji Beda Dimensi Jaminan	113
Tabel 3.47 Output Uji Beda Dimensi Empati	116
Tabel 3.48 Output Uji Beda Seluruhan Item.....	116
Tabel 3.49 Hasil Rata-rata Item Per Dimensi	117

DAFTAR ISI GAMBAR

Gambar 1.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	23
Gambar 1.2 Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan	28
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 2.1 PT. Logo Kereta Api Indonesia	47
Gambar 3.1 Diagram Sarang Laba-laba	118

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuisisioner	131
Lampiran 2 Output Uji Validitas Harapan	134
Lampiran 3 Output Uji Validitas Kinerja	145
Lampiran 4 Output Uji Reabilitas Harapan	156
Lampiran 5 Output Uji Reabilitas Kinerja	157
Lampiran 6 Output Uji Beda	158