

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Batasan Penelitian.....	4
1.6. Keaslian Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Peraturan Mengenai Kualitas Pelayanan Kereta Api.....	8
2.2. Pengaruh Harga Tiket dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan ..	8
2.3. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan	10
2.4. Indikator Kualitas Pelayanan Kereta Api	11

2.5. Hubungan Antar Variabel.....	14
2.5.1. Hubungan harga tiket dengan kepuasan dan loyalitas.....	14
2.5.2. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan dan loyalitas	15
2.5.3. Hubungan kepuasan dengan loyalitas	16
2.6. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	17
BAB 3 LANDASAN TEORI.....	20
3.1. Teori Harga	20
3.2. Teori Kualitas Pelayanan	22
3.3. Teori Kepuasan	24
3.4. Teori Loyalitas	26
3.5. Kerangka Pemikiran	28
3.6. Hipotesis	30
3.7. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	31
3.7.1. Pengertian SEM.....	31
3.7.2. Tahapan pemodelan dan analisis SEM.....	35
BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN.....	44
4.1. Lokasi Penelitian.....	44
4.2. Data Penelitian	44
4.3. Tahapan Penelitian.....	45
4.4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	48
4.4.1. Variabel penelitian	48
4.4.2. Definisi operasional.....	49
4.4.3. Penyusunan formulir survei.....	51
4.5. Populasi dan Sampel	52
4.5.1. Populasi penelitian	52

4.5.2. Sampel penelitian	52
4.6. Pelaksanaan Survei	53
4.7. Analisis Data Penelitian.....	54
4.7.1. Analisis deskriptif.....	54
4.7.2. Analisis SEM.....	55
4.8. Uji Hipotesis	57
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
5.1. Deskripsi Obyek Penelitian	58
5.2. Karakteristik Responden.....	62
5.3. Analisis Deskriptif Variabel	67
5.3.1. Variabel harga tiket	68
5.3.2. Variabel kualitas pelayanan.....	70
5.3.3. Variabel kepuasan penumpang.....	71
5.3.4. Variabel loyalitas penumpang	72
5.4. Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	73
5.5. Pengujian Hipotesis	92
5.6. Rekomendasi dan Usulan Penanganan	94
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
6.1. Kesimpulan	99
6.2. Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN