

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
 Kata Pengantar.....	 vii
Abstrak	ix
Daftar Isi	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan	4
1.4. Metode Penelitian	4
1.5. Ruang Lingkup.....	5
1.6. Hipotesis	6
 BAB II LANDASAN TEORI	 7
2.1. Tinjauan Pustaka.....	7
2.1.1. Pengertian Jasa	7
2.1.2. Pengertian Dimensi Kualitas Jasa	7
2.1.3. Pengertian Pelayanan	8
2.1.4. Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.1.5. Pengertian Dimensi Kualitas Pelayanan	8
2.1.6. Pengertian <i>E-ticket</i>	11
2.1.7. Pengertian Kualitas Pelayanan Elektronik	12
2.1.8. Pengertian Kepuasan Konsumen	12
2.1.9. Pengukuran Kepuasan Konsumen	13
2.2. Penelitian Terkait.....	17
2.3. Tinjauan Organisasi/Objek Penelitian.....	18
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 28
3.1. Tahapan Penelitian	28
3.2. Instrument Penelitian.....	29
3.2.1. Uji Validitas	29
3.2.2. Uji Reliabilitas	29
3.2.3. Uji Normalitas	30
3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi, dan Sample Penelitian.....	30
3.3.1. Metode Pengumpulan Data	31
3.3.2. Populasi	32
3.3.3. Sampel Penelitian.....	32

3.4. Metode Analisis Data	33
3.5. Analisis Regresi Linear Berganda	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1. Analisis Karakteristik Responden	37
4.2. Tahapan Pengujian	42
4.3. Hipotesis	46
4.4. Koefisien Determinasi (R^2 / R Square)	48
4.5. Analisa Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan	48
4.6. Analisa Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	51
4.7. Analisis Korelasi	54
4.8. Analisis Regresi Linear Berganda	54
BAB V PENUTUP	56
5.1. Kesimpulan	56
5.2. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN
SURAT KETERANGAN RISET
LAMPIRAN

