

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORIGINALITAS	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Batasan Masalah.....	4
BAB II.....	5
2.1. Kereta Api Indonesia	5
2.2. KAI <i>Access</i>	6
2.3. <i>Mobile Application</i>	7
2.4. <i>E-Satisfaction</i>	8
2.4.1. Faktor-Faktor <i>E-Satisfaction</i>	9

2.5.	<i>E-Trust</i>	10
2.5.1.	Faktor-Faktor <i>E-Trust</i>	11
2.6.	<i>E-Loyalty</i>	13
2.6.1.	Faktor-faktor <i>E-Loyalty</i>	14
2.7.	Skala <i>Likert</i>	14
2.8.	Populasi	14
2.9.	Sampel dan Sampling.....	15
2.10.	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	16
2.11.	<i>Partial Least Square-Structural Equation Model (PLS-SEM)</i>	17
2.11.1.	Evaluasi Model pada PLS-SEM	17
BAB III.....	21
3.1.	Penentuan Model dan Hipotesis	21
3.2.	Teknik Penentuan Populasi dan Sampel.....	23
3.3.	Teknik Perancangan Kuisoner.....	24
3.4.	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	27
3.5.	Pengolahan Data.....	28
3.6.	Analisis Hasil	31
3.7.	Penyusunan Rekomendasi	31
3.8.	Jadwal Rencana Penelitian	31
BAB IV.....	33
4.1.	Penyusunan Kuesioner	33
4.2.	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	33
4.3.	Analisis Karakteristik Responden	34
4.4.	Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	38
4.4.1.	Frekuensi Jawaban <i>Convenience</i>	38
4.4.2.	Frekuensi Jawaban <i>Customer Benefits</i>	39

4.4.3. Frekuensi Jawaban <i>Customer Enjoyment</i>	39
4.4.4. Frekuensi Jawaban <i>E-Satisfaction</i>	40
4.4.5. Frekuensi Jawaban <i>Security</i>	40
4.4.6. Frekuensi Jawaban <i>Clear Shopping Process</i>	41
4.4.7. Frekuensi Jawaban <i>Reliable Payment System</i>	41
4.4.8. Frekuensi Jawaban <i>Benevolent</i>	42
4.4.9. Frekuensi Jawaban <i>E-Trust</i>	42
4.4.10. Frekuensi Jawaban <i>E-loyalty</i>	43
4.5. Pengolahan Data Penelitian.....	44
4.5.1. Evaluasi Model Pengukuran dengan PLS-SEM (Outer Model)	47
4.5.2. Evaluasi Model Struktural (Outer Model).....	52
4.6. Analisis Hasil Hipotesis	53
4.7. Rekomendasi Hasil.....	57
BAB V.....	61
5.1. Kesimpulan.....	61
5.2. Saran.....	62
Daftar Pustaka	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Rancangan Model Penelitian.....	35
Gambar 4.1 Grafik Gender Responden.....	49
Gambar 4.2 Grafik Usia Responden.....	50
Gambar 4.3 Grafik Frekuensi Pengguna Aplikasi.....	51
Gambar 4.4 Grafik Fitur Unggulan.....	51
Gambar 4.5 Grafik Responden Variabel E-Satisfaction.....	58
Gambar 4.6 Grafik Responden Variabel E-Trust.....	59
Gambar 4.7 Grafik Responden Variabel E-loyalty.....	60
Gambar 4.8 Gambar Analisa Jalur SEM.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	39
Tabel 3.2 Variabel Operasional Penelitian	39
Tabel 3.3 Rencana Waktu Penelitian	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	48
Tabel 4.2 Poin Skala <i>Likert</i>	52
Tabel 4.3 Analisis Statistik <i>Convenience</i>	52
Tabel 4.4 Analisis Statistik <i>Benefits</i>	53
Tabel 4.5 Analisis Statistik <i>Enjoyment</i>	53
Tabel 4.6 Analisis Statistik <i>E-Satisfaction</i>	54
Tabel 4.7 Analisis Statistik <i>Security</i>	54
Tabel 4.8 Analisis Statistik <i>Clear Shopping Process</i>	55
Tabel 4.9 Analisis Statistik <i>Realiabe Payment System</i>	56
Tabel 4.10 Analisis Statistik <i>Benevolent</i>	56
Tabel 4.11 Analisis Statistik <i>E-Trust</i>	57
Tabel 4.12 Analisis Statistik <i>E-loyalty</i>	57
Tabel 4.13 <i>Output</i> Nilai <i>Factor Loading</i>	61
Tabel 4.14 <i>Output</i> Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	63
Tabel 4.15 <i>Output</i> Nilai <i>Discriminant Validity</i>	64
Tabel 4.16 <i>Output</i> Nilai <i>Composite Reliability</i>	65
Tabel 4.17 <i>Output</i> Nilai Hubungan Antar Variabel.....	66
Tabel 4.18 <i>Output</i> Nilai <i>R-Square</i>	67
Tabel 4.19 Analisis Hasil Hipotesis.....	68