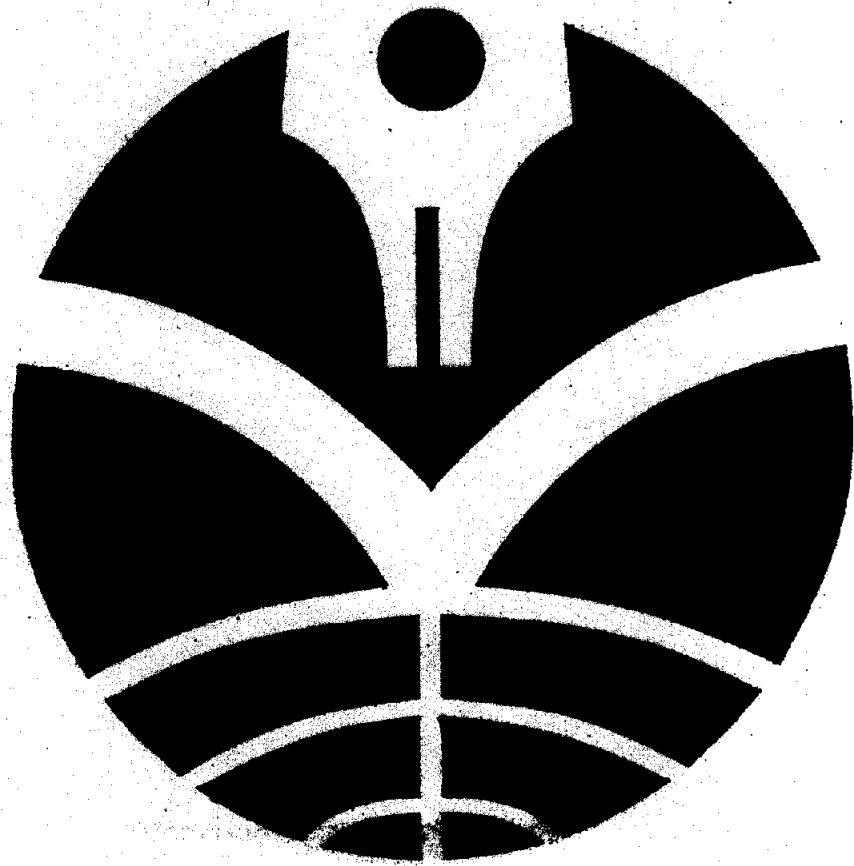


DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	11
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	11
1.2.2 Rumusan masalah.....	12
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	13
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	13
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	13
1.4 Kerangka Pemikiran.....	14
1.5 Asumsi.....	26
1.6 Hipotesis.....	27
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	28
2.1 Konsep kualitas Jasa.....	28
2.1.1 Pengertian Jasa.....	28
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	29
2.1.3 Klasifikasi Jasa.....	32
2.1.4 Macam-macam Jasa.....	34
2.1.5 Jasa Angkutan.....	35
2.2 Kualitas Jasa.....	38
2.2.1 Pengertian Kualitas.....	38
2.2.2 Perspektif terhadap Kualitas.....	38
2.2.3 Pengertian Kualitas Jasa.....	39
2.2.4 Dimensi Kualitas Jasa.....	41
2.3 Konsep Loyalitas.....	44
2.3.1 Pengertian Loyalitas.....	44
2.3.2 Karakteristik Pelanggan yang Loyal.....	45
2.3.3 Tingkatan Loyalitas.....	46
2.3.4 Keuntungan Memperoleh Pelanggan yang Loyal.....	47
2.4 Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Pelanggan.....	48
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	52
3.1 Objek Penelitian.....	52
3.2 Jenis dan Metode Penelitian.....	52
3.2.1 Jenis Penelitian.....	52
3.2.2 Metode Penelitian.....	53
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	54
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	58

3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	60
3.5.1	Populasi	60
3.5.2	Sampel	61
3.5.3	Teknik Sampling	64
3.6	Teknik Pengumpulan Data	65
3.7	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	66
3.7.1	Pengujian Validitas	66
3.7.2	Pengujian Reliabilitas	68
3.8	Teknik Analisis Data	68
3.8.1	Analisis Data	68
3.8.2	Method Successive Interval	70
3.8.3	Perhitungan Path Analysis	71
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	79
4.1	Gambaran Umum PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung	79
4.1.1	Sejarah Singkat dan Perkembangan PT KA	79
4.1.1.1	Perkembangan kereta Api masa Pemerintahan Hindia Belanda	79
4.1.1.2	Perkembangan Kereta Api pada Masa Pemerintahan Jepang	80
4.1.1.3	Perkembangan Kereta Api Setelah Proklamasi Kemerdekaan RI	81
4.1.2	Operasionalisasi PT KA (Persero) Daop II Bandung	82
4.1.2.1	Visi dan Misi Perusahaan	84
4.1.2.2	Kepemilikan	84
4.1.2.3	Struktur Organisasi	85
4.1.2.4	Ruang Lingkup Kegiatan Perusahaan	85
4.2	Karakteristik Pengalaman dan Penilaian Responden	88
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pekerjaan	89
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	90
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Penghasilan	91
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir	93
4.2.5	Pengalaman Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Pelanggan	94
4.2.6	Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Kereta Api Dalam 1 Tahun	95
4.2.7	Pengalaman Responden Berdasarkan Tujuan Bepergian	97
4.3	Gambaran Variabel Dimensi Kualitas Jasa	98
4.3.1	Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Tangibles</i>	98
4.3.2	Tanggapan responden terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	104
4.3.3	Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	107
4.3.4	Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	110
4.3.5	Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	114
4.4	Gambaran Variabel Loyalitas	117
4.5	Keterkaitan antara Karakteristik dan Pengalaman responden	120

dengan Variabel Penelitian	
4.6 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis Penelitian	124
4.6.1 Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas	124
4.6.1.1 Pengaruh <i>Tangibles</i> terhadap Loyalitas	127
4.6.1.2 Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap Loyalitas	128
4.6.1.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Loyalitas	129
4.6.1.4 Pengaruh <i>Reliabilits</i> terhadap Loyalitas	130
4.6.1.5 Pengaruh <i>Assurances</i> terhadap Loyalitas	131
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	134
5.1 Kesimpulan	134
5.2 Rekomendasi	137
DAFTAR PUSTAKA	xiii



DAFTAR TABEL

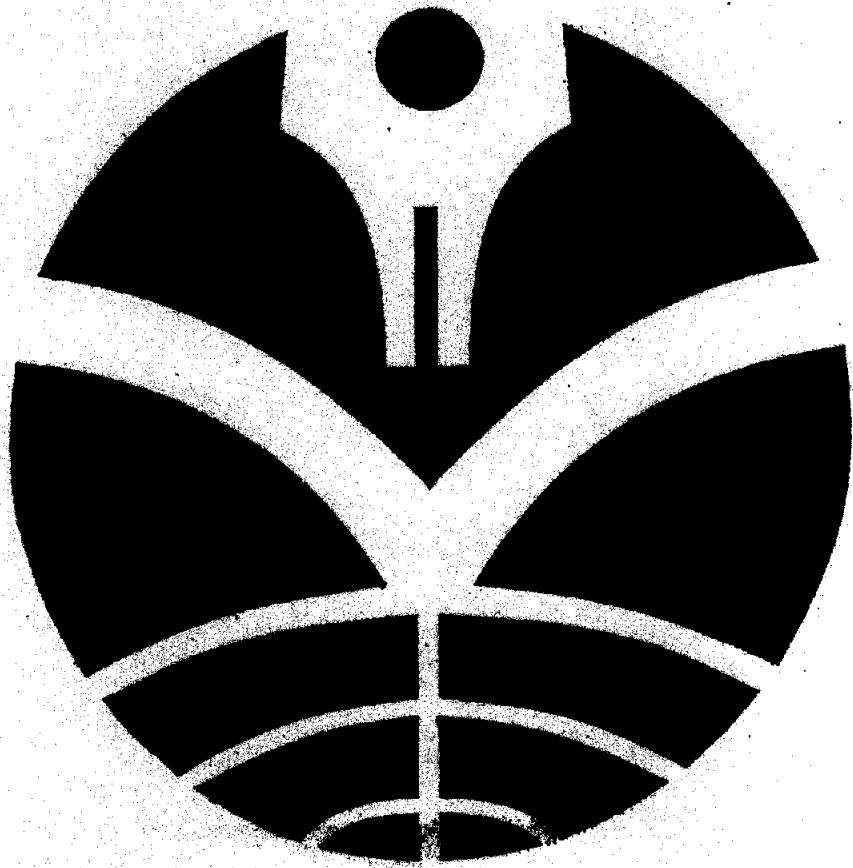
TABEL 1.1	Tingkat Kepuasan responden terhadap Kualitas Jasa Secara Keseluruhan PT KAI pada Tahun 2004 dan 2005	3
TABEL 1.2	Penurunan jumlah Penumpang Kereta Api Parahyangan Kelas Bisnis dan Pendapatan PT KA (Persero) Daop II Bandung Tahun 2003 sampai dengan Akhir Oktober 2006....	4
TABEL 1.3	Jumlah Penumpang yang Loyal terhadap Kereta Api Parahyangan Kelas Bisnis Jurusan Bandung-Jakarta Tahun 2003 sampai dengan Akhir Oktober 2006	5
TABEL 1.4	Frekuensi Penumpang yang Loyal Menggunakan Kereta Api Parahyangan Kelas Bisnis Jurusan Bandung Jakarta.....	6
TABEL 1.5	Lamanya Penumpang Menggunakan Jasa Kereta Api Parahyangan Kelas Bisnis Jurusan Bandung-Jakarta	7
TABEL 1.6	Rata-rata Keterlambatan Kereta Api Penumpang dan Barang sejak Tahun 1997 hingga 2005	8
TABEL 2.1	Dimensi-dimensi Kualitas Jasa	42
TABEL 3.1	Operasionalisasi Variabel	55
TABEL 3.2	Jenis dan Sumber Data	59
TABEL 3.3	Penyebaran Proposi Sampel pada Setiap Hari Selama Seminggu untuk Penumpang KA Parahyangan Kelas Bisnis Jurusan Bandung-Jakarta	65
TABEL 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pekerjaan	89
TABEL 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	91
TABEL 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Penghasilan	93
TABEL 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir	94
TABEL 4.5	Pengalaman Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Pelanggan	94
TABEL 4.6	Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Kereta Api dalam 1 Tahun.....	95
TABEL 4.7	Pengalaman Responden Berdasarkan Tujuan Bepergian	97
TABEL 4.8	Tanggapan responden terhadap Dimensi <i>Tangibles</i>	99
TABEL 4.9	Tanggapan responden terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	105
TABEL 4.10	Tanggapan responden terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	107
TABEL 4.11	Tanggapan responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	110
TABEL 4.12	Tanggapan responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	114
TABEL 4.13	Tanggapan Responden terhadap Loyalitas	117
TABEL 4.14	Keterkaitan antara Usia dengan Kualitas Jasa	120
TABEL 4.15	Keterkaitan Pendidikan Terakhir dengan Kualitas Jasa	121
TABEL 4.16	Keterkaitan Pekerjaan dengan Loyalitas	122
TABEL 4.17	Keterkaitan Penghasilan dengan Loyalitas	123

TABEL 4.18	Matriks Korelasi antara Dimensi Kualitas jasa dengan Loyalitas.....	124
TABEL 4.19	Hasil Pengujian Koefesien Jalur	125
TABEL 4.20	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari Kualitas Jasa Dimensi <i>Tangibles</i> terhadap Loyalitas.....	127
TABEL 4.21	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari Kualitas Jasa Dimensi <i>Empathy</i> terhadap Loyalitas	128
TABEL 4.22	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari Kualitas Jasa Dimensi <i>Responsiveness</i> terhadap Loyalitas.....	129
TABEL 4.23	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari Kualitas Jasa Dimensi <i>Reliability</i> terhadap Loyalitas.....	130
TABEL 4.24	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari Kualitas Jasa Dimensi <i>Assurance</i> terhadap Loyalitas.....	131
TABEL 4.25	Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas	124
TABEL 4.26	Matriks Korelasi antara Dimensi Kualitas jasa dengan Loyalitas	125



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1	<i>Customer Perceptions of Quality and Customer Satisfaction</i>	22
GAMBAR 1.2	Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Penumpang PT KA (persero) Daop II Bandung	25
GAMBAR 1.3	Paradigma Pengaruh kualitas Jasa terhadap Loyalitas	26
GAMBAR 2.1	Klasifikasi Jasa Berdasarkan Penerima Jasa	34
GAMBAR 2.2	<i>Customer Perceptions of Quality and Customer Satisfacti</i>	49
GAMBAR 3.1	Struktur Kausal antara X dan Y	72
GAMBAR 3.2	Diagram Jalur Hipotesis	73
GAMBAR 3.3	Diagram Jalur Sub Struktur Hipotesis.....	73
GAMBAR 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pekerjaan	90
GAMBAR 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	91
GAMBAR 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Penghasilan.....	92
GAMBAR 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir	94
GAMBAR 4.5	Pengalaman Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Pelanggan	95
GAMBAR 4.6	Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Kereta Api dalam 1 Tahun.....	96
GAMBAR 4.7	Pengalaman Responden Berdasarkan Tujuan Bepergian	98
GAMBAR 4.8	Diagram Jalur Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas	126



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Angket
LAMPIRAN 2	Daftar Riwayat Hidup
LAMPIRAN 3	Koding Data
LAMPIRAN 4	Hasil <i>Path Analysis</i>
LAMPIRAN 5	Cara Pengujian Reliabilitas
LAMPIRAN 6	Hasil Uji Reliability
LAMPIRAN 7	Struktur Organisasi Perusahaan
LAMPIRAN 8	Dokumentasi Surat-surat

