

DAFTAR ISI

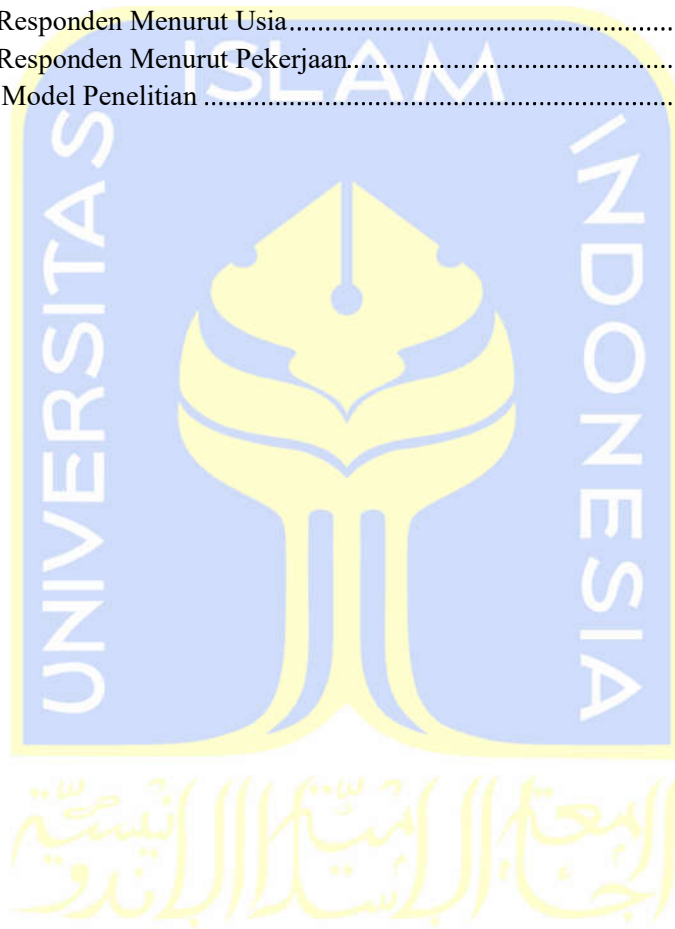
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Aksesibilitas Stasiun Kereta Api (<i>Railway Station Accessibility</i>).....	10
2.2 Pemeriksaan Keamanan (<i>Security Check</i>).....	11

2.3	Terminal Fasilitas (<i>Terminal Facilities</i>)	13
2.4	Inovasi Layanan (<i>Service Innovation</i>).....	14
2.4.1	Kiosk	17
2.4.2	X-Ray	18
2.4.3	Penggunaan Sosial Media Oleh Stasiun	19
2.4.4	Stasiun Micro Hotel	21
2.5	Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	23
2.6	Nilai Pelanggan (<i>Customer Value</i>).....	25
2.6.1	Konsep Ilmiah Nilai Pelanggan (<i>Scholarly Concept of Customer Value</i>)..	26
2.7	Tinjauan Penelitian Terdahulu	29
2.8	Model Konseptual	31
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		35
3.1	Populasi	35
3.2	Sampel.....	35
3.3	Definisi Operasional Variabel	37
3.3.1	<i>Railway Station Accessibility</i> (Aksesibilitas Stasiun Kereta Api).....	38
3.3.2	<i>Security Check</i> (Pemeriksaan Keamanan)	38
3.3.3	<i>Terminal Facilities</i> (Fasilitas Terminal)	39
3.3.4	<i>Service Innovation</i> (Inovasi Pelayanan)	39
3.3.6	<i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan).....	41
3.3.7	<i>Customer Value</i> (Nilai Pelanggan)	41
3.4	Teknik Pengumpulan Data	42
3.5	Alat Analisis Data	42
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.6.1	Validitas	43
3.6.2	Reliabilitas	44
3.7	Metode Analisis Data	44

3.7.1 Metode Analisis Stuctural Equation Modeling (SEM).....	44
3.7.2 Pengolahan Data dengan Metode <i>Patrial Least Square</i> (PLS).....	45
3.7.3 Pengujian Outer Model (model pengukuran)	46
3.7.4 Pengujian Inner Model (model structural)	49
BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Analis Karakteristik Responden.....	50
4.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	50
4.1.2 Usia Responden	51
4.1.3 Pekerjaan.....	52
4.2 Analisis Uji Instrument	53
4.2.1 Uji Validitas	53
4.2.2 Uji Reliabilitas	55
4.3 Pengujian Outer Model (Model Pengukuran)	57
4.3.1 Convergent Validity.....	57
4.3.2 Discriminant Validity	61
4.3.3 Composite Reliability	65
4.4 Pengujian Inner Model (Model Struktural).....	66
4.4.1 Analisis Variant (R^2) atau Uji Determinasi	67
4.4.2 Pengujian Hipotesis	68
4.5 Pembahasan dan Diskusi Hasil Hipotesis	74
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Keterbatasan Penelitian	80
5.3 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN	88

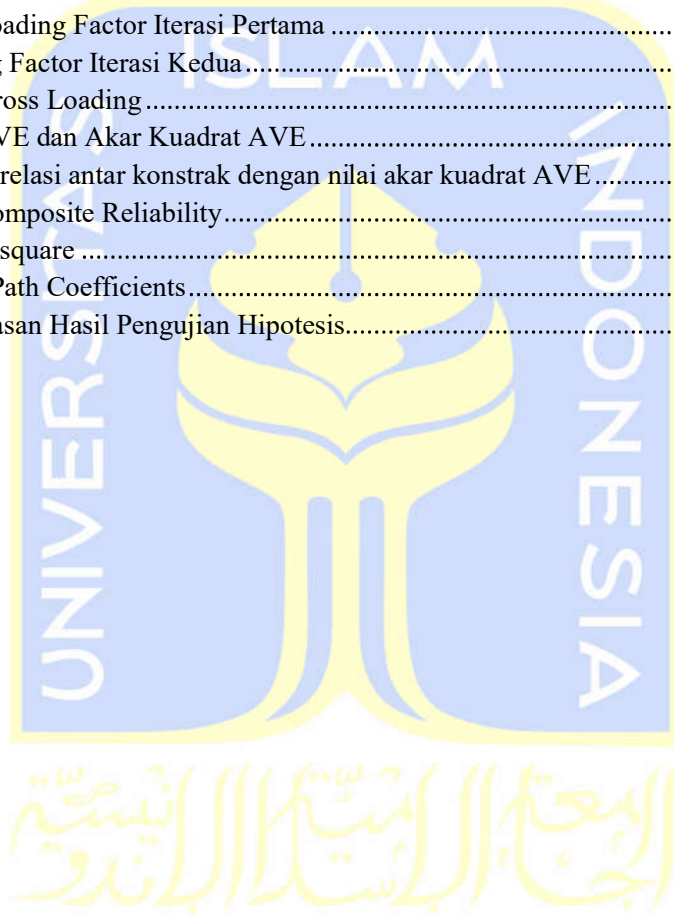
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Konseptual.....	34
Gambar 4. 1 Data Responden Menurut Jenis Kelamin.....	50
Gambar 4. 2 Data Responden Menurut Usia.....	51
Gambar 4. 3 Data Responden Menurut Pekerjaan.....	52
Gambar 4. 4 Hasil Model Penelitian	69



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Parameter Convergent Validity	47
Tabel 3. 2 Parameter Discriminant Validity.....	48
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4. 3 Nilai Loading Factor Iterasi Pertama	58
Tabel 4. 4 Loading Factor Iterasi Kedua.....	60
Tabel 4. 5 Hasil Cross Loading	62
Tabel 4. 6 Nilai AVE dan Akar Kuadrat AVE.....	64
Tabel 4. 7 Nilai korelasi antar konstruk dengan nilai akar kuadrat AVE.....	65
Tabel 4. 8 Nilai Composite Reliability.....	66
Tabel 4. 9 Nilai R-square	67
Tabel 4. 10 Hasil Path Coefficients.....	70
Tabel 4. 11 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	73



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUISONER PENELITIAN.....	88
LAMPIRAN 2 REKAPITULASI DATA RESPONDEN	94
LAMPIRAN 3 UJI VALIDITAS INSTUMENT	99
LAMPIRAN 4 UJI RELIABILITAS INSTRUMENT	105
LAMPIRAN 5 CROSS LOADING	109
LAMPIRAN 6 CONSTRUCT RELIABILITY DAN VALIDITY	110
LAMPIRAN 7 FORNELL-LACKER CRITERION	110
LAMPIRAN 8 R-SQUARE.....	110
LAMPIRAN 9 PATH COEFFICIENT	111

