

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	8
1.3 Rumusan Masalah Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
1.6 Kerangka Pemikiran.....	12
1.7 Hipotesis Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Deskripsi Konseptual	15
2.1.1 Administrasi Publik.....	15
2.1.2 Pelayanan Publik	16
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	17
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1 Metode Penelitian	23
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.2.1 Populasi Penelitian	23
3.2.2 Sampel Penelitian	24

3.3 Sumber Data Penelitian.....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data	25
3.5 Operasional Variabel.....	26
3.6 Teknik Analisis Data.....	30
3.6.1 Uji Instrumen	30
3.6.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	32
3.6.3 Uji Statistik Inferensial	32
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Hasil Uji Instrumen.....	38
4.1.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	42
4.1.3 Hasil Uji Statistik Inferensial.....	48
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
BAB V PENUTUP.....	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	70
RIWAYAT HIDUP	166

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	27
Tabel 3. 2 Indeks Reliabilitas	31
Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Determinasi.....	36
Tabel 3. 4 Waktu Penelitian (2023-2024).....	37
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Instrumen	38
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X1.....	41
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X2.....	41
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Y.....	42
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	43
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden	45
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden	46
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Korelasi	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji t	49
Tabel 4. 11 Hasil Uji F	50
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4. 13 Hasil Uji Linearitas	52
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	53
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikoleniaritas	54
Tabel 4. 16 Hasil Deteksi Outlier	55
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Robust Estimasi-M.....	56
Tabel 4. 18 Hasil Koefisien Determinasi	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Global Digital Competitiveness Country Ranking 2022 .	3
Gambar 1.2 Jumlah Penumpang KAI	7
Gambar 1.3 Rating Aplikasi Access by KAI (2023)	9
Gambar 1.4 Kerangka Pemikiran	16



DAFTAR LAMPIRAN

Surat Keputusan Dosen Pembimbing 2	87
Dokumen Kuesioner	88
Jawaban Responden Variabel X1	96
Jawaban Responden Variabel X2	111
Jawaban Responden Variabel Y	127
Hasil Uji Validitas X1	137
Hasil Uji Validitas X2	140
Hasil Uji Validitas Y	142
Hasil Uji Reliabilitas X1	144
Hasil Uji Reliabilitas X2	144
Hasil Uji Reliabilitas Y	144
Hasil Uji Korelasi X1 – Y	145
Hasil Uji Korelasi X2 - Y	145
Hasil Uji t dan Uji F	146
Hasil Uji Normalitas X1 – Y	147
Hasil Uji Normalitas X2 – Y	147
Hasil Uji Linearitas X1 – Y	147
Hasil Uji Linearitas X2 – Y	149
Hasil Uji Heteroskedastisitas X1 dan X2	151
Hasil Uji Multikoleniaritas X1 dan X2	152
Hasil Deteksi Outlier X1	153
Hasil Deteksi Outlier X2	167
Hasil Data Outlier Y	181
Hasil Regresi Robust	196
Hasil Koefisien Determinasi	196
Lembar Bimbingan	197