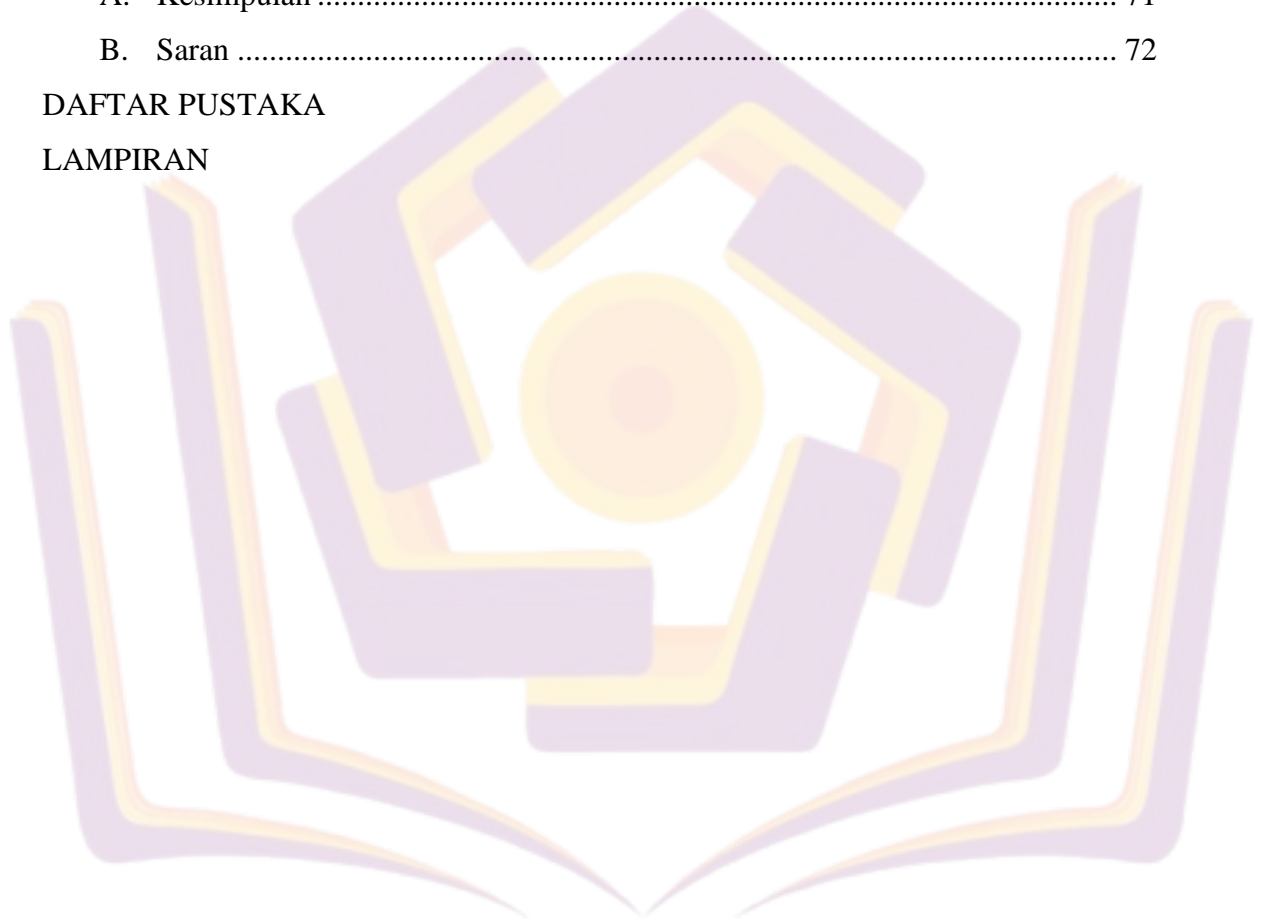


DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
INTISARI.....	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Sebelumnya.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Tempat dan Waktu Penelitian	27
B. Metode Pengumpulan Data.....	27
C. Alat dan Bahan Penelitian.....	30
D. Konsep Penelitian	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Kuesioner Penelitian.....	44
B. Analisis Data	55
C. Analisis Hasil	67
D. Pembahasan.....	68
BAB V PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

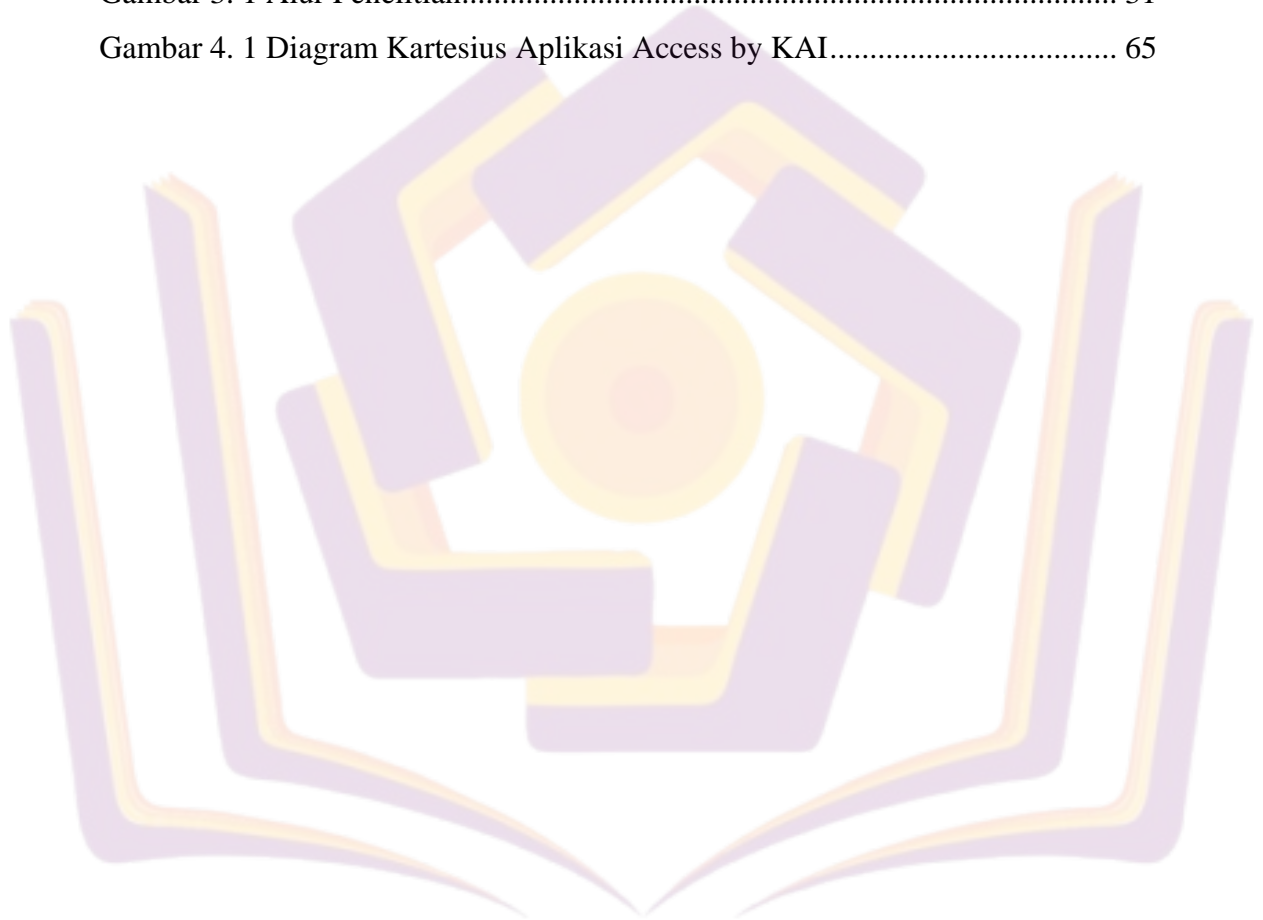


DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kuadran IPA (Briliana dkk., 2023).....	15
Tabel 2. 2 Penelitian Sebelumnya.....	25
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian (Hilwana dkk., 2025)	37
Tabel 3. 2 Skala Likert	40
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi	46
Tabel 4. 5 Hasil Responden pada Kriteria Harapan	47
Tabel 4. 6 Hasil Responden pada Kriteria Kinerja	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kriteria Harapan (Importance).....	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kriteria Kinerja (Performance)	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kriteria Harapan (Importance).....	58
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kriteria Kinerja (Performance)	59
Tabel 4. 11 Analisis Tingkat Kesesuaian	61
Tabel 4. 12 Gap antara Kinerja dan Harapan.....	63
Tabel 4. 13 Rekomendasi Perbaikan Hasil Analisis IPA.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna Aplikasi Access by KAI.....	2
Gambar 2. 1 Aplikasi Access by KAI.....	9
Gambar 2. 2 Model <i>Mobile Service Quality</i>	11
Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir	17
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	31
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Aplikasi Access by KAI.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kartu Bimbingan
- Lampiran 2 Blangko Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Kuesioner
- Lampiran 4 Tabel R

