

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	2
PERNYATAAN KEASLIAN	3
LEMBAR HAK CIPTA DAN STATUS	5
PERSEMBAHAN	8
MOTTO	9
LEMBAR KONSULTASI	10
KATA PENGANTAR	12
INTISARI	13
ABSTRACT	14
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Stasiun Kereta Api	7
2.1.1 Bangunan Stasiun	7
2.1.2 Jenis Stasiun Kereta Api	10
2.2 Kereta Api	11

2.3	Standar Pelayanan Minimum	11
2.3.1	Peraturan Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Stasiun Kereta Api ..	11
2.4	Sistem Pelayanan Penumpang	17
2.5	Persepsi, Metode, dan Teknik Pengukuran Kepuasan Pengguna Jasa.....	18
2.6	Penelitian tentang Standar Pelayanan Minimum di Stasiun	18
2.7	Teknik Sampling	20
2.7.1	Penentuan Jumlah Sampel	21
2.8	Uji Validitas	22
2.9	Uji Reliabilitas	23
2.10	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	24
BAB 3	TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN	30
3.1	Logo Perusahaan	30
3.2	Informasi Perusahaan.....	30
3.3	Sejarah Perusahaan	30
3.4	Struktur Organisasi	31
3.5	Visi dan Misi Perusahaan.....	32
3.6	Tugas dan Fungsi Perusahaan	32
BAB 4	METODE PENELITIAN	33
4.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	33
4.2	Pengumpulan Data	33
4.2.1	Data Primer	34
4.2.2	Data Sekunder.....	34
4.3	Alat-alat.....	34
4.4	Perhitungan Jumlah Sampel.....	35
4.5	Langkah-langkah Pengerjaan.....	36
4.6	Bagan Alir Pekerjaan Tugas Akhir	37
BAB 5	PENYAJIAN DATA, ANALISIS, DAN PEMBAHASAN	38

5.1	Penyajian Data	38
5.1.1	Lokasi dan <i>Layout</i> Pengambilan Sampel Penelitian.....	38
5.1.2	Penerapan SPM di Stasiun Semarang Poncol.....	40
5.1.3	Rekapitulasi Seluruh Aspek untuk Penilaian Keberadaan di Stasiun Semarang Poncol	71
5.1.4	Karakteristik Pengguna Layanan atau Responden	76
5.1.5	Data Hasil Survei Penilaian Pengguna Layanan	79
5.2	Analisis	86
5.2.1	Uji validitas dan reliabilitas	86
5.2.2	Analisis Jenis Pelayanan SPM di Stasiun Semarang Poncol dengan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	90
5.3	Pembahasan.....	100
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	105
6.1	Kesimpulan	105
6.2	Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	107