

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Tinjauan Pustaka .....	8
1.7 Landasan Teori .....	10
1.7.1 Pengertian PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	10
1.7.2 Pengertian Pelayanan .....	10
1.7.3 Kepuasan Pelanggan .....	11
1.7.4 Standar Pelayanan Minimum .....	11
1.7.5 Pengertian Toilet Umum .....	12

1.8 Metode Penelitian.....	13
1.8.1 Waktu dan tempat .....	13
1.8.2 Jenis Penelitian.....	14
1.8.3 Alat Penelitian.....	14
1.8.4 Teknik Pengumpulan Data.....	15
1.8.5 Jenis Data .....	16
1.8.6 Analisis Data .....	17
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
2.1 Lokasi Penelitian.....	18
2.2 Gambaran Umum .....	19
2.2.1 Sejarah Perusahaan.....	19
2.2.2 Profil Perusahaan .....	20
2.2.3 Struktur Organisasi .....	23
2.2.4 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api .....	26
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Kesesuaian antara SPM dengan praktiknya untuk toilet di Stasiun Besar Yogyakarta .....	27
3.2 Faktor Penunjang tercapainya SPM dan kepuasan pengguna terhadap toilet di Stasiun Besar Yogyakarta .....	37
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>52</b>
4.1 Kesimpulan .....	52
4.2 Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>56</b>