

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
INTISARI	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Tinjauan Pustaka	4
1.7 Landasan Teori	8
1.8 Metode Penelitian	10

1.9 Sistematika Penulisan	13
---------------------------------	----

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

2.1 Lokasi Stasiun Besar Yogyakarta	14
2.2 Profil Stasiun Besar Yogyakarta	15
2.3 Sejarah Singkat Stasiun Besar Yogyakarta	15
2.4 Logo dan Motto Stasiun Besar Yogyakarta	16
2.5 Visi dan Misi	18
2.6 Struktur Organisasi Stasiun Besar Yogyakarta	21
2.7 Fasilitas Stasiun Besar Yogyakarta	21
2.8 Kerjasama PT Kereta Api Indonesia	23
2.9 Penghargaan yang pernah diraih	24

BAB III PEMBAHASAN

3.1 <i>Vending Machine</i> Dan Cara Penggunaanya	25
3.2 Efektivitas <i>Vending Machine</i>	34
3.3 Minat Calon Penumpang Terhadap <i>Vending Machine</i>	37
3.4 Strategi dan Langkah Pt KAI Dalam Menangani Resiko Ketidakpuasan Penumpang Terhadap Penggunaan <i>Vending Machine</i>	39

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan	43
4.2 Saran	44

DAFTAR PUSTAKA	45
-----------------------------	-----------

DAFTAR NARASUMBER	48
--------------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	49
----------------------	-----------

DAFTAR ISTILAH

1. *Vending machine*: mesin pembelian otomatis
2. *Loket* : tempat pembelian tiket langsung kereta api
3. Forum Komunikasi Dermawan Darah: komunitas pendonor darah.
4. *Legiun Veteran Republik Indonesia* : mantan pejuang republik indonesia

DAFTAR SINGKATAN

- | | |
|----------|-------------------------------------|
| 1. BD | : Bandung |
| 2. Slo | : Solo |
| 3. ML | : Malang |
| 4. Sgu | : Surabaya gubeng |
| 5. CSOS | : <i>Customer Serice On Station</i> |
| 6. PJJ | : Petugas Jaga Lintasan |
| 7. PJW | : Petugas Jaga Wesel |
| 8. JRR | :Juru Rem Rangkai |
| 9. PAP | :Pengawas Peron |
| 10. PPKD | : Pengawas Perjalanan Kereta Dinas |
| 11. WKSB | : Wakil Kepala Stasiun Besar |

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Tinjauan Pustaka.....	7
Tabel 3.1 Kereta Jarak Jauh Kelas Eksekutif.....	30
Tabel 3.2 Kereta Api Jarak Jauh Kelas Eksekutif-Ekonomi dan Eksekutif- Bisnis.....	32
Tabel 3.3 Aanalisa kelebihan dan kekurangan vending machine dengan loket....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Lokasi PT Kereta Api Indonesia.....	14
Gambar 2.2 Logo PT Kereta Api Indonesia.....	16
Gambar 2.6 Struktur Organisasi.....	21
Gambar 3.1 Gambar mesin v-nett.....	26
Gambar 3.2 Bagian-bagian mesin v-nett.....	26
Gambar 3.3 Gambar Mesin Lunary sedang diperbaiki.....	27
Gambar 3.4 bagian-bagian pada lunary.....	28
Gambar 3.5 pecahan uang yang diterima oleh vending machine.....	28
Gambar 3.6 Ketentuan uang yang diterima <i>vending machine</i>	29
Gambar 3.7 Contoh Tiket Reduksi Untuk Golongan Keluarga Pegawai KAI dari <i>Vending machine</i>	32
Gambar 3.8 Contoh Tiket <i>Boarding</i>	34
Gambar 3.9 Petugas Locket Sedang Melayani Calon Penumpang.....	35
Gambar 3.9.1 penumpang sedang melakukan proses pembelian tiket.....	36
Gambar 3.9.2 Foto petugas <i>vending machine</i>	40