

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Tinjauan Pustaka.....	7
1.7 Landasan Teori	10
1.8 Metode Penelitian.....	14

BAB II GAMBARAN UMUM	22
2.1 Lokasi Stasiun Besar Yogyakarta	22
2.2 Sejarah Stasiun Besar Yogyakarta	23
2.3 Fasilitas Stasiun Besar Yogyakarta	26
2.4 Struktur Organisasi Stasiun Besar Yogyakarta	27
BAB III PEMBAHASAN	30
3.1 Data Identitas Narasumber	30
3.2 Penerapan Standar Pelayanan Minimum Informasi Dalam Memberikan Kemudahan Terhadap Pengguna Jasa Kereta Api	31
BAB IV PENUTUP	49
4.1 Kesimpulan	49
4.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
DAFTAR LAMPIRAN	53