

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Pertanyaan Penelitian	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Tinjauan Pustaka	8
G. Landasan Teori.....	12
1. Kualitas Layanan	12
2. KAI Access	14
3. Kereta Api Prambanan Ekspres	21

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian 23
2. Waktu dan Tempat Penelitian..... 24
3. Alat Penelitian 24
4. Teknik Pengumpulan Data 24
5. Jenis Data..... 29
6. Analisa data 29

BAB II: DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

- A. Letak / Alamat Stasiun Besar Yogyakarta 32
- B. Gambaran Umum 33
 1. Sejarah Stasiun Besar Yogyakarta..... 33
 2. Struktur Organisasi 35

BAB III : PEMBAHASAN

- A. Respon Wisatawan Terhadap Layanan KAI Access pada Pembelian Tiket Kereta Api Lokal Prambanan Ekspres 39
- B. Kendala Pembelian Tiket Kereta Api Lokal Prambanan Ekspres pada KAI Access 48
- C. Dampak Pembelian Tiket Kereta Api Lokal Prambanan Ekspres pada KAI Access 59

BAB IV : KESIMPULAN & SARAN

- A. Kesimpulan..... 67
- B. Saran..... 68

DAFTAR PUSTAKA 70

LAMPIRAN..... 72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Aplikasi KAI <i>Access</i>	14
Gambar 1.2 Tampilan Awal Aplikasi KAI <i>Access</i>	17
Gambar 1.3 Petunjuk Penggunaan Menu <i>Local Train</i>	19
Gambar 1.4 Poster Promosi Pembelian tiket KA Prambanan Ekspres	19
Gambar 1.5 Kereta Api Prambanan Ekspres	21
Gambar 2.1 Denah Lokasi Stasiun Besar Yogyakarta	32
Gambar 2.2 Pintu Masuk Timur Stasiun Besar Yogyakarta.....	33
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Stasiun Besar Yogyakarta	35
Gambar 3.1 Persentase Penjualan tiket KA Prambanan Ekspres.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Informan Wawancara Penelitian
2. Daftar Pertanyaan Wawancara untuk Wisatawan
3. Daftar Pertanyaan untuk Kepala Sub Urusan Komersial dan *Customer Care*
4. Daftar Pertanyaan untuk Petugas Locket
5. Dokumentasi Wawancara dengan Wisatawan dan Kepala Sub Urusan Komersial dan *Customer Care*