

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Tinjauan Pustaka	7
1.7. Landasan Teori	16
1.8. Metode Penelitian.....	23
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	28
2.1. Lokasi Stasiun Besar Yogyakarta.....	28
2.2. Profil Stasiun Besar Yogyakarta	28
2.3. Sejarah PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	29
2.4. Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	31
2.5. Logo Perusahaan	32
2.6. Budaya Perusahaan.....	33
2.7. Fasilitas di Stasiun Besar Yogyakarta	34
2.8. Struktur Organisasi Stasiun Besar Yogyakarta	35



BAB III PEMBAHASAN	36
3.1. Jenis-jenis Komplain Penumpang di Stasiun Besar Yogyakarta.....	36
3.2. Pengelolaan dan Penanganan Komplain di Stasiun Besar Yogyakarta..	57
BAB IV PENUTUP	76
4.1 Kesimpulan.....	76
4.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	81
DAFTAR NARASUMBER	84
LAMPIRAN.....	85