

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
INTISARI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Definisi dan Karakteristik Jasa.....	14
2.2 Definisi dan Dimensi Kualitas	17
2.3 Definisi dan Dimensi Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	19
2.4 Definisi dan Dimensi <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	23
2.5 <i>Service Performance</i> (SERVPERF).....	28
2.6 Definisi dan Pembagian Generasi	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Desain Penelitian	33

3.2	Definisi Operasional	34
3.3	Populasi dan Sampel	36
3.4	Instrumen Penelitian	38
3.4.1	Tata Cara Pengembangan Instrumen	39
3.4.2	Uji Instrumen Penelitian	44
3.5	Teknik Pengumpulan Data	47
3.6	Teknik Analisis Data	49
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Penyebaran Kuesioner	53
4.2	Demografi Responden	54
4.2.1	Responden Pengguna Layanan Kereta Api	54
4.2.2	Responden Pegawai PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI)	56
4.3	Hasil Penilaian dan Interpretasi Kualitas Layanan di PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI)	57
4.3.1	Penilaian Kualitas Layanan di PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) berdasarkan Dimensi	58
4.3.2	Penilaian Kualitas Layanan di PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) berdasarkan Atribut	59
4.4	Hasil Penilaian dan Interpretasi Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) di PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI)	63
4.4.1	Penilaian Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) di PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) berdasarkan Dimensi	64
4.4.2	Penilaian Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) di PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) berdasarkan Atribut	64
4.5	Pembahasan Hasil Penilaian Kualitas Layanan di PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI)	67
4.5.1	Penilaian Kualitas Layanan di PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) berdasarkan Usia	72
4.5.2	Penilaian Kualitas Layanan berdasarkan Frekuensi Perjalanan	74
4.6	Pembahasan Hasil Pengukuran Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) di PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI)	75

4.6.1	Penilaian Pengukuran Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) di PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) berdasarkan Usia.....	77
4.6.2	Penilaian Pengukuran Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) di PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) berdasarkan Masa Kerja ..	78
BAB V SIMPULAN		80
5.1	Simpulan.....	80
5.2	Keterbatasan	82
5.4	Rekomendasi	82
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN 1		86
LAMPIRAN 2		89
LAMPIRAN 3		92
LAMPIRAN 4		104