

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Tinjauan Pustaka.....	6
1.7 Landasan Teoritis.....	11
1.7.1 Aksesibilitas	11
1.7.2 <i>Ticketing</i>	13
1.7.3 <i>Boarding Pass</i>	14
1.8 Metode Penelitian	16
1.8.1 Jenis Penelitian	16



1.8.2	Waktu dan Tempat.....	16
1.8.3	Alat/Instrumen Penelitian.....	16
1.8.4	Teknik Pengumpulan Data.....	17
1.8.5	Jenis Data	19
1.8.6	Teknik Analisis Data.....	19
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN		22
2.1	Lokasi dan Profil Stasiun Tugu Yogyakarta	22
2.2	Sejarah Stasiun Tugu Yogyakarta.....	23
2.3	Logo, Visi dan Misi Kereta Api Indonesia.....	24
2.4	Struktur Organisasi Stasiun Tugu Yogyakarta	26
2.5	Layanan Fasilitas <i>Boarding</i>	28
BAB III PEMBAHASAN.....		32
3.1	Besar Tingkat Penggunaan Layanan KAI <i>Access</i> Penumpang di Stasiun Besar Yogyakarta.....	32
3.2	Kendala yang Dihadapi Penumpang Ketika Menggunakan Layanan <i>E-Boarding Pass</i>	43
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN		46
4.1	Simpulan	46
4.2	Saran	47
DAFTAR PUSTAKA		49
LAMPIRAN.....		52