

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat.....	7
1.6 Tinjauan Pustaka.....	8
1.7 Landasan Teori.....	10
1.8 Metode Penelitian.....	13
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	17
2.1 Sejarah Stasiun Tugu.....	17
2.2 Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	18
2.3 Logo dan Budaya Perusahaan.....	19
2.4 Struktur Organisasi PT. KAI DAOP VI.....	21
2.5 Profil Stasiun.....	23

2.6 Fasilitas Stasiun.....	23
BAB III PEMBAHASAN.....	26
3.1 Peran <i>Customer Service Mobile</i> dalam memberikan pelayanan di Stasiun Besar Yogyakarta.....	26
3.2 Kendala yang dihadapi petugas <i>Customer Service Mobile</i> saat menjalankan tugas.....	39
3.3 Respon penumpang terhadap keberadaan <i>Customer Service Mobile</i> dalam memberikan pelayanan.....	41
BAB IV PENUTUP.....	45
4.1 Kesimpulan.....	45
4.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR GAMBAR

1.	Gambar 2.1 Foto Stasiun Besar Yogyakarta Pintu Timur.....	18
2.	Gambar 2.2 Logo PT. KAI (Persero).....	19
3.	Gambar 2.3 Budaya PT. KAI (Persero).....	20
4.	Gambar 3.1 Data Penumpang KA.....	27
5.	Gambar 3.2 Foto Pengarahan CSM.....	29
6.	Gambar 3.3 Foto seragam dan kelengkapan CSM.....	32
7.	Gambar 3.4 Foto Meja CSM.....	34
8.	Gambar 3.5 Foto CSM mengikuti apel.....	35
9.	Gambar 3.6 Foto CSM jaga peron.....	36
10.	Gambar 3.7 Foto CSM memberikan pengumuman.....	37
11.	Gambar 3.8 Foto kondisi kantor CS.....	38
12.	Gambar 3.9 Foto CSM membantu menangani <i>complaint</i>	40
13.	Gambar 3.10 Foto stasiun yang ramai.....	42
14.	Gambar 3.11 Foto CSM bersama KASUBUR CC.....	44

DAFTAR TABEL

1. Table 1 Tabel tinjauan pustaka.....	8
2. Tabel 2 Tugas dan Kewajiban.....	21
3. Tabel 3 Tabel peralatan CSM.....	40

DAFTAR BAGAN

1. Bagan 1 Komponen analisis data model interaktif.....20
2. Bagan 2 struktur organisasi PT. KAI DAOP VI Yogyakarta.....25