

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------------------------------------|------|
| JUDUL..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |
| INTISARI | xii |
| <i>ABSTRACT</i> | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Batasan Masalah | 4 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.6 Keaslian Penelitian | 5 |
| | |
| BAB II TINJAUAN DAN TELAAH PUSTAKA..... | 10 |
| 2.1 Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Layanan Transportasi..... | 10 |
| 2.2 Pelayanan Publik..... | 13 |
| 2.2.1 Definisi Pelayanan Publik..... | 13 |
| 2.2.2 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik..... | 14 |
| 2.2.3 Asas Pelayanan Publik..... | 16 |
| 2.2.4 Hakikat Pelayanan Publik..... | 19 |
| 2.2.5 Standar Pelayanan Publik | 19 |
| 2.2.6 Karakter Kualitas Pelayanan Publik | 22 |
| 2.3 Tinjauan tentang Pelayanan Prima. | 23 |
| 2.4 Tinjauan tentang Kepuasan..... | 24 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| BAB III LANDASAN TEORI | 41 |
| 3.1 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) | 41 |
| 3.2 <i>Potential Gain In Customer Value</i> (PGCV)..... | 42 |
| 3.3 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) | 44 |
| 3.4 Pengambilan Sampel..... | 46 |
| | |
| BAB IV METODE PENELITIAN | 47 |
| 4.1 Desain Penelitian | 47 |
| 4.2 Metode Pengambilan Sampel | 48 |
| 4.2.1 Data Primer | 48 |
| 4.2.2 Data Sekunder..... | 48 |
| 4.3 Variabel yang Digunakan | 49 |
| 4.4 Metode Analisis Data..... | 52 |
| 4.4.1 Uji Normalitas | 52 |
| 4.4.2 Uji validitas..... | 52 |
| 4.4.3 Uji reliabilitas | 52 |
| 4.5 Tahapan Penelitian..... | 52 |
| | |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN | 55 |
| 5.1 Lokasi Penelitian..... | 55 |
| 5.2 Pelayanan Perkeretaapian | 55 |
| 5.3 Analisis Karakteristik Pengguna Jasa Stasiun Cepu..... | 63 |
| 5.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian..... | 66 |
| 5.4.1 Analisis Normalitas | 66 |
| 5.4.2 Uji Validitas..... | 67 |
| 5.4.3 Uji Reliabilitas | 69 |
| 5.5 Metode CSI..... | 71 |
| 5.6 Metode IPA..... | 74 |
| 5.6.1 Nilai Kinerja Petugas Stasiun dan Kepentingan Pengguna Jasa Stasiun..... | 74 |
| 5.6.2 Matrix IPA | 76 |
| 5.7 Indeks <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV)..... | 78 |
| 5.8 Rekomendasi Usulan Perbaikan | 80 |



Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu

BALLA WAHYU BUDIARTO, Prof. Ir. Sigit Priyanto, M.Sc.,Ph.D; Imam Muthohar, S.T., M.T., D.Eng

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

| | |
|-----------------------------------|----|
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | 82 |
| 6.1 Kesimpulan | 82 |
| 6.2 Saran | 83 |
| DAFTAR PUSTAKA | 84 |
| LAMPIRAN..... | 88 |