

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABLE .....	x
DARTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR GRAFIK .....	xii
DAFTAR ISTILAH .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan .....	4
1.4 Manfaat .....	
1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti .....	4
1.4.2 Manfaat Bagi Universitas .....	4
1.4.3 Manfaat Bagi Perusahaan .....	5
1.5 Metode Penelitian .....	5
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	5
1.5.2 Jenis Penelitian .....	5
1.5.3 Sumber Data .....	5
1.5.4 Populasi dan Penentuan Sampel .....	6
1.5.5 Hipotesis .....	6
1.5.6 Metode Pengumpulan Data .....	8

## BAB II LANDASAN PENELITIAN

2.1 Pengertian Jasa .....	9
2.2 Karakteristik Jasa .....	10
2.3 Pengertian Kualitas Jasa .....	11
2.4 Dimensi Penentu Kualitas Jasa .....	12
2.5 Kepuasan Pelanggan .....	13

## BAB III GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah Singkat PT KAI (Persero) .....	15
3.2 Visi dan Misi PT KAI (Persero) .....	17
3.3 Budaya Perusahaan PT KAI (Persero) .....	17
3.4 Arti Logo PT KAI (Persero) .....	19
3.5 Struktur Organisasi PT KAI (Persero) .....	20

## BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis .....	23
4.1.1 Gambaran Umum Responden .....	23
4.1.2 Analisis Hasil Uji Validitas dan Reabilitas .....	29
4.1.3 Analisis Regresi Sederhana .....	34
4.2 Pembahasan .....	38

## BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan .....	39
5.2 Saran .....	40

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	26
Tabel. 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia .....	27
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	28
Tabel 4.4 Data responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan .....	31
Tabel 4.5 Hasil Uji <i>Validitas</i> .....	29
Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Reliabilitas</i> .....	32
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Descriptive Statistic</i> .....	33
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>Correlation</i> .....	34
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Mode Summary</i> .....	35
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Anova</i> .....	35
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Coefficients</i> .....	36

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Hipotesis Penelitian .....	9
Gambar 2.1 Kerangka Pikiran .....	17
Gambar 3.5 Struktur Organisasi PT KAI .....	22

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ....	27
Grafik 4.2 Karakteristik responden Berdasarkan Usia .....	28
Grafik 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan ....	30
Grafik 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	31

## **DAFTAR ISTILAH**

BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
KAI	: Kereta Api Indonesia
ISO	: International Standardization for Organization