

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN	6
2.1. Kondisi Umum	6
2.1.1. Profil Stasiun Besar Yogyakarta	6
2.1.2. Visi Misi Perusahaan.....	8
2.1.3. Logo PT.Kereta Api Indonesia (Persero).....	9
2.1.4. Struktur Organisasi Stasiun Besar Yogyakarta.	10
2.1.5. Tugas dan Fungsi Jabatan Stasiun Besar Yogyakarta.....	11
2.2. Tinjauan Pustaka	16
2.2.1. Pengertian Pemasaran	16
2.2.2. Pengertian Bauran Pemasaran.....	17
2.2.3. Bisnis <i>Ritel</i>	17
2.2.4. Stasiun	20
2.2.5. Tiket	21
2.2.6. <i>Store Atmosphere</i>	22
2.3. Metode Desain Penulisan	24
2.3.1. Metode Pengambilan Sampel.....	24

2.3.2. Lokasi dan Waktu Pengamatan	25
2.3.3. Jenis dan atau Sumber Data	25
2.3.4. Teknik Pengambilan Data	27
2.3.5. Teknik Analisis	30
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	32
3.1. Gambaran Umum Responden	32
3.2. Pembahasan	34
3.2.1. Respon Tentang Store Atmosphere	34
3.2.2. Indikator Paling Dominan	53
3.2.3. Store Atmosphere untuk Mendukung Layanan Pengunjung Pusat Reservasi Tiket	56
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	59
4.1. Kesimpulan	59
4.2. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Denah Lokasi Stasiun Besar Yogyakarta	8
Gambar 1.2. Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	9
Gambar 1.3. Struktur Organisasi Stasiun Besar Yogyakarta	10
Gambar 3.1. Papan Nama Ruangan	35
Gambar 3.2. Toilet	40
Gambar 3.3. Pendingin Ruangan	41
Gambar 3.4. <i>Air Conditioner</i>	41
Gambar 3.5. Tempat Sampah	44
Gambar 3.6. Poster Informasi	45
Gambar 3.7. Poster Promo	46
Gambar 3.8. Petunjuk Locket	47
Gambar 3.9. Petunjuk Pelayanan Informasi	47
Gambar 3.10. Alur Pemesanan	48
Gambar 3.11. Suasana Ruangan	51
Gambar 3.12. Alat Antrian	52
Gambar 3.13 <i>Vending Machine Finnet</i>	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Pengguna Jasa Kereta Api.....	1
Tabel 2.1. Perbedaan <i>Ritel</i> Tradisional dan <i>Ritel</i> Modern	19
Tabel 2.2. Dimensi Alat Ukur	26
Tabel 3.1. Data Responden	32

LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto Wawancara Responden	64
Lampiran 2. Hasil Wawancara.....	65