

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
INTISARI.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penulisan	4
1.4. Manfaat Penulisan	4
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN	5
2.1. Kondisi Umum	5
2.2. Studi literature	9
2.3. Metode Penulisan	12
2.4. Jenis dan Sumber Data	13
2.5. Definisi Operasional.....	14
2.6. Alat Ukur.....	18
BAB III PEMBAHASAN	23
Analisis Keluhan Pelanggan.....	23
Pembahasan	23
3.1. Keadilan Procedural (<i>Procedural Justice</i>)	24
3.1.1. Waktu (<i>Time</i>)	24
3.1.2. Daya Tanggap (<i>Responsibility</i>)	24
3.1.3. Fleksibilitas	25
3.1.4. Prosedur	26
3.1.5. Kecepatan karyawan	31
3.2. Keadilan interaksional (<i>Interaksional Justice</i>).....	31

3.2.1.	Sikap Sopan.....	31
3.2.2.	Sikap Empati	32
3.2.3.	Pemberian Penjelasan.....	33
3.2.4.	Usaha.....	33
3.2.5.	Komunikasi	34
3.2.6.	Kejujuran.....	34
3.3.	Keadilan Distributif (<i>Distributive Justice</i>)	36
3.3.1.	Ketepatan Pemberian Solusi	36
3.3.2.	Manfaat Solusi yang diberikan	37
3.3.3.	Pemenuhan Kebutuhan Pelanggan.....	38
3.3.4.	Harapan dari Solusi yang diberikan	38
	Keterbatasan Penelitian	40
BAB IV PENUTUP		40
4.1.	Kesimpulan.....	40
4.2.	Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA		43

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Definisi Operasional Keluhan Pelanggan	14
Table 2.2. Dimensi Keadilan.....	15
Table 2.3. Daftar Wawancara Kepada Perusahaan	18
Tabel 2.4. Wawancara untuk pelanggan	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Lambang PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	6
Gambar 2.2. Struktur Organisasi Stasiun Besar Yogyakarta	8
Gambar 3.1. Karyawan menangani keluhan	34
Gambar 3.2. Saat Wawancara	35