



## DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
INTISARI.....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
BAB II GAMBARAN UMUM.....	6
2.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	6
2.2. Landasan Teori.....	10
2.3. Penelitian terdahulu.....	17
2.4. Metodologi Penulisan.....	19
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	25
3.1 Analisis Kualitas Pelayanan.....	25
3.2 Pembahasan.....	31
BAB IV KESIMPULAN SARAN.....	48
DAFTAR PUSTAKA .....	52



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Logo PT. Kereta Api Indoneisa (Persero) .....	7
Gambar 2.2.	Stasiun Besar Yogyakarta.....	8
Gambar 2.3.	Struktur Organisasi DAOP 6 Yogyakarta .....	10
Gambar 2.4.	Bagan Jasa sebagai sistem.....	13
Gambar 3.1.	Pelayanan Tiket Pembatalan.....	32
Gambar 3.2.	Seragam Karyawan Stasiun Besar Yogyakarta .....	34
Gambar 3.3.	Kartu Identitas Karyawan.....	35
Gambar 3.4.	Alat penunjang Pekerjaan.....	37
Gambar 3.5.	Pelayanan Customer Service .....	41
Gambar 3.6.	Tempat <i>Check in</i> <i>Borarding Pass</i> .....	42
Gambar 3.7.	Pengawasan CCTV di Stasiun Besar Yogyakarta .....	44