

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Metodologi Penulisan.....	5
BAB II.....	6
LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Pengertian Pemasaran.....	6
2.2 Pengertian Jasa.....	7
2.3 Karakteristik Jasa.....	8
2.4 Pengertian Kualitas Jasa.....	9
2.5 Dimensi Kualitas Layanan.....	10
2.6 Pelanggan.....	12
2.6.1 Pengertian Pelanggan.....	12
2.6.2 Kepuasan Konsumen.....	13
2.6.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	13

2.7 Tinjauan Pustaka	14
2.8 Metodologi Penulisan	16
2.8.1 Metode Pengumpulan Sampel	16
2.8.2 Metode Pengumpulan Data	17
BAB III	18
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	18
3.1 Sejarah Perusahaan	18
3.2 Visi , Misi dan Tujuan Perusahaan	21
3.3 Logo Perusahaan	22
3.4 Struktur Organisasi	23
3.4.1 Pembagian Tugas dan Tanggungjawab	24
3.4.2 Tugas dan Tanggungjawab	28
3.4.3 Wewenang	29
3.5 Budaya Perusahaan	30
3.6 Sejarah Stasiun Lempuyangan	31
BAB IV	34
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Responden	34
4.2 Analisis Hasil Data	37
4.3 Kualitas Layanan Stasiun Lempuyangan	38
BAB V	58
KESIMPULAN DAN SARAN	58
Kesimpulan	58
Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT KAI (Persero).....	23
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	24
Gambar 3.3 Logo Budaya PT KAI (Persero).....	31
Gambar 3.4 Lokasi Stasiun Lempuyangan.....	38
Gambar 4.1 Stasiun Lempuyangan memiliki fasilitas lengkap seperti ruang tunggu, ruang CS, toilet, mushola, halaman parkir serta minimarket.....	39
Gambar 4.2 Karyawan Stasiun Lempuyangan berpenampilan rapi dan menarik.....	40
Gambar 4.3 Ruangan di Stasiun Lempuyangan bersih, nyaman dan tertata dengan baik.....	41
Gambar 4.4 Karyawan Stasiun Lempuyangan memberikan pelayanan yang maksimal.....	42
Gambar 4.5 Karyawan Stasiun Lempuyangan melayani semua pelanggan sesuai dengan janjinya.....	43
Gambar 4.6 Prosedur reservasi tiket dan transaksi lainnya akurat, cepat dan tepat.....	44
Gambar 4.7 Karyawan Stasiun Lempuyangan mengetahui kebutuhan pelanggan....	45
Gambar 4.8 Karyawan Stasiun Lempuyangan melayani transaksi pembelian tiket dengan cepat, tepat dan efisien.....	46

Gambar 4.9 Karyawan Stasiun Lempuyangan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan pelanggan.....	47
Gambar 4.10 Karyawan Stasiun Lempuyangan mampu meyakinkan pelanggan terhadap keamanan KA yang akan dinaikinya.....	48
Gambar 4.11 Karyawan Stasiun Lempuyangan dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada pelanggan.....	49
Gambar 4.12 Karyawan loket Stasiun Lempuyangan dapat menyimpan data dengan benar.....	50
Gambar 4.13 Karyawan Stasiun Lempuyangan mampu menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan.....	51
Gambar 4.14 Karyawan Stasiun Lempuyangan mampu melayani pelanggan dengan penuh perhatian.....	52
Gambar 4.15 Karyawan Stasiun Lempuyangan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.....	53
Gambar 4.16 Saya mendatangi stasiun Lempuyangan karena harga promosi yang ditawarkan sangat menarik.....	54
Gambar 4.17 Saya memberikan rekomendasi kepada tetangga, keluarga dan teman untuk membeli tiket di stasiun Lempuyangan.....	55
Gambar 4.18 Saya menjadikan Stasiun Lempuyangan sebagai alternative pilihan membeli tiket.....	56

Gambar 4.19 Saat saya mengajukan complain dapat di selesaikan dengan baik.....57

Gambar 4.20 Saya merasa senang ketika membeli tiket distasiun Lempuyangan...58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Hasil Penelitian Terdahul.....	15
Tabel 3.1 Ringkasan Sejarah Perkeretaapian Indonesia.....	21
Tabel 4.1 Presentase responden berdasarkan jenis kelamin.....	35
Tabel 4.2 Presentase Responden berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.3 Presentase Responden berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel 4.4 Presentase Responden berdasarkan penghasilan perbulan.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Alat ukur atau Kuesioner