

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| ABSTRAK..... | x |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3. Tujuan Penulisan | 3 |
| 1.4. Metodologi Penulisan..... | 4 |
| BAB II GAMBARAN UMUM | |
| 2.1. Sejarah Singkat Perusahaan..... | 5 |
| 2.2. Kondisi Geografis..... | 9 |
| 2.3. Visi dan Misi | 9 |
| 2.4. Produk yang ditawarkan..... | 9 |
| BAB III LANDASAN TEORI | |
| 3.1. Landasan Teori | 13 |
| 3.2. Tinjauan Pustaka | 19 |
| 3.3. Kerangka Penelitian dan Hipotesis..... | 22 |



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT KERETA
API INDONESIA (PERSERO)
STASIUN YOGYAKARTA**

ELSA GALIH S., Suwardi, P.H., Drs., M.M

Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

| | |
|--------------------------|----|
| 4.1. Data Responden..... | 24 |
| 4.2. Analisis Data | 26 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan..... | 53 |
| 5.2. Saran | 54 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Sejarah Singkat PT Kereta Api Indonesia | 7 |
| Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 24 |
| Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia..... | 25 |
| Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan | 25 |

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero) | 8 |
| Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran | 22 |
| Gambar 4.1 Grafik <i>Tangible</i> Pernyataan 1 | 27 |
| Gambar 4.2 Grafik <i>Tangible</i> Pernyataan 2 | 28 |
| Gambar 4.3 Grafik <i>Tangible</i> Pernyataan 3 | 29 |
| Gambar 4.4 Grafik <i>Tangible</i> Pernyataan 4 | 30 |
| Gambar 4.5 Grafik Hasil Analisis Variabel <i>Tangible</i> | 31 |
| Gambar 4.6 Grafik <i>Reliability</i> Pernyataan 1 | 32 |
| Gambar 4.7 Grafik <i>Reliability</i> Pernyataan 2 | 33 |
| Gambar 4.8 Grafik <i>Reliability</i> Pernyataan 3 | 34 |
| Gambar 4.9 Grafik Hasil Analisis Variabel <i>Reliability</i> | 35 |
| Gambar 4.10 Grafik <i>Responsiveness</i> Pernyataan 1 | 36 |
| Gambar 4.11 Grafik <i>Responsiveness</i> Pernyataan 2 | 37 |
| Gambar 4.12 Grafik <i>Responsiveness</i> Pernyataan 3 | 38 |
| Gambar 4.13 Grafik Hasil Analisis Variabel <i>Responsiveness</i> | 39 |
| Gambar 4.14 Grafik <i>Assurance</i> Pernyataan 1 | 40 |
| Gambar 4.15 Grafik <i>Assurance</i> Pernyataan 2 | 41 |
| Gambar 4.16 Grafik <i>Assurance</i> Pernyataan 3 | 42 |
| Gambar 4.17 Grafik Hasil Analisis Variabel <i>Assurance</i> | 43 |
| Gambar 4.18 Grafik <i>Emphaty</i> Pernyataan 1 | 44 |
| Gambar 4.19 Grafik <i>Emphaty</i> Pernyataan 2 | 45 |



| | |
|---|----|
| Gambar 4.20 Grafik <i>Emphaty</i> Pernyataan 3 | 46 |
| Gambar 4.21 Grafik Hasil Analisis Variabel <i>Emphaty</i> | 47 |
| Gambar 4.22 Grafik Kepuasan Pelanggan Pernyataan 1 | 48 |
| Gambar 4.23 Grafik Kepuasan Pelanggan Pernyataan 2 | 49 |
| Gambar 4.24 Grafik Kepuasan Pelanggan Pernyataan 3 | 50 |
| Gambar 4.25 Grafik Kepuasan Pelanggan Pernyataan 4 | 51 |
| Gambar 4.26 Grafik Hasil Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan | 52 |