

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR KEASLIAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistem Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Stasiun Kereta Api	7
2.1.1 Klasifikasi Stasiun Kereta Api	7
2.1.2 Operasi Layanan Stasiun Kereta Api	8
2.2 Standar Pelayanan Minimum	9
2.3 Dimensi Kualitas Jasa	20
2.4 Variabel Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Stasiun	21
2.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	23
2.5.1 Populasi Tidak Diketahui Jumlahnya	23
2.5.2 Populasi Diketahui Jumlahnya	23
2.5.3 Uji Validitas	24
2.5.4 Uji Reliabilitas	25
2.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	26
2.7 <i>Customer Satisfication Index (CSI)</i>	30
2.8 Penelitian Terdahulu	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	35
3.2 Pengumpulan Data	36
3.2.1 Data Primer	36
3.2.2 Data Sekunder	38
3.3 Pengolahan Data	38
3.3.1 Uji Validitas Data	38
3.3.2 Uji Reliabilitas Data	38
3.4 Analisis Data	39
3.4.1 Metode <i>Customer Satisfication Index (CSI)</i> dan Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	40
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Kebutuhan Sampel	41
4.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Sampel	41

4.2.1	Pengujian Validitas	42
4.2.2	Pengujian Reliabilitas	46
4.3	Karakteristik Umum Responden	50
4.3.1	Distribusi Jenis Kelamin Responden	50
4.3.2	Distribusi Usia Responden	51
4.3.3	Distribusi Pendidikan Terakhir Responden	52
4.3.4	Distribusi Keperluan Menggunakan Kereta	52
4.4	Analisis Kelayakan dan Harapan	53
4.4.1	Penilaian Tingkat Kepuasan di Stasiun Tasikmalaya.....	54
4.4.2	Penilaian Tingkat Harapan di Stasiun Tasikmalaya	55
4.4.3	Tingkat Kesesuaian Pelayanan Penumpang di Stasiun Tasikmalaya.	57
4.4.4	Analisis Kuadran Dengan Metode <i>Index Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan Penumpang di Stasiun Tasikmalaya	61
4.4.5	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Terhadap Pelayanan di Stasiun Tasikmalaya	65
BAB 5 KESIMPULAN		68
5.1	Kesimpulan	68
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN		72