

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Kereta Api	5
2.2 Perkeretaapian	5
2.3 Stasiun Kereta Api	7
2.3.1 Klasifikasi Stasiun Kereta Api	7
2.3.2 Layanan Operasi Kereta Api Stasiun Garut	8
2.4 Standar Pelayanan Minimum dan Indikator Pelayanan Stasiun	9
2.5 Jasa	17
2.5.1 Klasifikasi Jasa.....	18
2.5.2 Kualitas Jasa.....	19
2.6 Kualitas Layanan (<i>SERVQUAL</i>)	19
2.6.1 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	20
2.6.2 <i>Reliability</i> (Keandalan)	21
2.6.3 <i>Responsiveness</i> (Kemampuan Respon).....	21
2.6.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	22

2.6.5	<i>Emphaty</i> (Empati)	23
2.7	Variabel Kualitas Layanan Penggunaan Jasa	24
2.8	Populasi	26
2.9	Tingkat Variabilitas	27
2.9.1	Populasi Diketahui Jumlahnya	27
2.9.2	Populasi Tidak Diketahui Jumlahnya	27
2.10	Uji Data	28
2.10.1	Uji Validitas	28
2.10.2	Uji Reliabilitas	29
2.10.3	Uji Normalitas	30
2.11	Skala <i>Likert</i>	31
2.12	Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	32
2.13	Metode <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI)	35
2.14	Penelitian Terdahulu	38
BAB 3 METODE PENELITIAN		40
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	40
3.2	Alat dan Bahan Pengumpulan Data	41
3.3	Populasi dan Sampel	41
3.3.1	Populasi	41
3.3.2	Sampel	41
3.4	Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.1	Data Primer	42
3.4.2	Data Sekunder	43
3.5	Analisis Data	43
3.5.1	Uji Validitas Data	43
3.5.2	Uji Reliabilitas Data	44
3.5.3	Uji Normalitas Data	44
3.5.4	Metode <i>Importance Performance Anaysis</i> (IPA)	44
3.5.5	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	45
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Kinerja Pelayanan dan Fasilitas Stasiun Kereta Api Garut	47
4.1.1	Kinerja Aspek Keselamatan	48

4.1.2	Kinerja Aspek Keamanan.....	49
4.1.3	Kinerja Aspek Keandalan.....	50
4.1.4	Kinerja Aspek Kenyamanan.....	50
4.1.5	Kinerja Pelayanan Aspek Kemudahan	51
4.1.6	Kinerja Aspek Kesetaraan	52
4.2	Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Stasiun Kereta Api Garut.....	53
4.2.1	Karakteristik Responden	53
4.2.2	Pengujian Instrumen Penelitian	57
4.2.3	Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan dan Fasilitas Stasiun Kereta Api Garut.....	64
4.2.4	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	69
4.2.5	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	74
4.3	Rekomendasi Peningkatan Pelayanan dan Fasilitas Stasiun Kereta Api Garut.....	76
4.3.1	Rekomendasi Berdasarkan Hasil <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	77
4.3.2	Rekomendasi Berdasarkan Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	78
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		79
5.1	Kesimpulan	79
5.2	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA		81