

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kereta Api	7
2.2 Stasiun Kereta Api	8
2.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	27
2.3.1 Populasi Tidak Diketahui Jumlahnya	27
2.3.2 Populasi Diketahui Jumlahnya	27
2.3.3 Uji Validitas	28
2.3.4 Uji Reliabilitas	28
2.4 <i>Service Quality</i> (Servqual)	29
2.5 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	32
2.6 Penelitian Terdahulu	35
BAB 3 METODE PENELITIAN	38
3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	38

3.2 Pengumpulan Data	38
3.2.1 Data Primer.....	39
3.2.2 Data Sekunder	40
3.3 Analisis Data	40
3.3.1 Uji Validitas.....	43
3.3.2 Uji Reliabilitas.....	44
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Observasi Kinerja Stasiun Ciamis berdasarkan SPM	45
4.2 Desain Kuesioner dan Pengumpulan Data	46
4.2.1 Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian	47
4.2.2 Identifikasi Responden	48
4.2.3 Uji Validitas.....	50
4.2.4 Uji Reliabilitas.....	53
4.3 Analisis Kinerja Pelayanan Stasiun Ciamis dengan Metode <i>Service Quality</i> 54	
4.3.1 Perhitungan Skor Persepsi dan Harapan.....	55
4.3.2 Pengolahan Data Lima Dimensi.....	56
4.3.3 Analisis Nilai <i>Gap Service Quality</i>	64
4.3.4 Perhitungan Kualitas Layanan.....	67
4.4 Analisis Kinerja Pelayanan dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	68
4.4.1 Pengolahan Data <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	68
4.4.2 Pengolahan Data Skor Total.....	71
4.5 Analisis Integrasi dan Rekomendasi Strategis	72
4.5.1 Identifikasi Atribut Prioritas.....	72
4.5.2 Usulan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan berdasrkan Hasil <i>Service</i> <i>Quality</i> dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	73
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	81