DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ……... i

SURAT PERNYATAAN…… ii

LEMBAR PERSEMBAH……... iii

ABSTRAK…….. . iv

ABSTRACK…… v

KATA PENGANTAR……..... vi

DAFTAR ISI …….. viii

DAFTAR TABEL……..……. xv

DAFTAR GAMBAR…….... xvi

DAFTAR LAMPIRAN…… xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah …… 1

1.2 Identifikasi Masalah…… 9

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian 10

1.3.2 Tujuan Penelitian 10

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis 12

1.4.2 Kegunaan Praktis 12

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian 13

1.5.2 Waktu Penelitian 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Tentang Komunikas 15

2.1.1 Tinjauan Tentang Komunikasi 15

2.1.2 Pengertian Komunikasi 15

2.1.3 Unsur Komunikasi 16
2.1.4 Sifat Komunikasi 17
2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Antarpersona 20
2.2.1 Pengertian Komunikasi Antarpersona 20
2.2.1 Ciri-ciri Komunikasi Antarpersona 22
2.2.3 Jenis Komunikasi Antarpersona 22
2.4 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan 29
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 29
2.4.2 Bentuk Layanan 32
2.4.2 Prinsip-prinsip Kualitas Jasa 33
2.5 Tinjauan Tentang Kepuasan..... 36
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan 36
2.5.2 Faktor-Faktor yang mempengarhi Kepuasan..... 38
2.5.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... 39
2.5.4 Strategi Kepuasan Pelanggan..... 40
2.5.5 Ciri-ciri pelayanan baik 43
2.6 Kerangka Pemikiran
2.6.1 Kerangka Teoritis 46
2.6.2 Kerangka Konseptual 50
2.6.3 Hipotesis **52**
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN
3.1 Objek Penelitian
3.1.1 Sejarah PT.KERETA API INDONESIA..... 56
3.1.2 Logo dan Arti PT.KERETA API..... 57
3.1.3 Visi dan Misi PT.KERETA API 62
3.1.3.1 Visi PT.KERETA API 62
3.1.3.2Misi PT.KERETA API 62
3.1.4 Budaya PT.Kereta Api Indonesia 64
3.1.5 Struktur Organisasi PT.KERETA API 65
3.2 Objek penelitian Tentang *Customer service on train* 68
3.2.1 Pengertian Customer service..... 68

3.2.2 Tugas utama Customer service on train 68
3.3 Metode Penelitian
3.3.1 Desain Penelitian 70
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data..... 71
3.3.2.1Studi Pustaka 71
3.3.2.2 Studi Lapangan 72
3.3.3 Populasi dan penarikan sample 72
3.3.3.1 Populasi Penelitian 72
3.3.3.2 Sample Penelitian 72
3.3.4 Oprasional Variable 74
3.3.5 Uji Validitas dan realibilitas data..... 75
3.3.5.1 Uji validitas 75
3.2.5.2 Uji realibilitas ……. 75
3.2.5.3 Uji Hipotesis …….……. 75
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Analisis Deskriftif Identitas responden 77
4.2 Analisi Korelasi Variabel X dan Variabel Y 80
4.2.1 Hubungan Tanggible Pelayanan *Customer service on train* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya .....……. 80
4.2.2Hubungan realiability Pelayanan *Customer service on train* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya 88
4.2.3 Hubungan Responsivenes Pelayanan *Customer service on train* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya. 95
4.2.4 Hubungan Assurance Pelayanan *Customer service on train* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya…… .. 102
4.2.5 Hubungan Empaty Pelayanan Customer service on train

Terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis
Bandung-Surabaya…….....109
4.2.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Customer service on train
Terhadap Persepsi penumpang kereta api argo wilis
Bandung-Surabaya.....116
4.2.7 Hubungan kualitas Pelayanan Customer service on train
Terhadap Harapan penumpang kereta api argo wilis
Bandung-Surabaya.....123
4.2.8 Hubungan Kualitas Pelayanan Customer service on train
Terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis
Bandung-Surabaya.....129
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian 134
BAB V PENUTUP
5.1 Kesimpulan 144
5.2 Saran-saran 146
5.2.1Saran Untuk Perusahaan 146
5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya 147
DAFTAR PUSTAKA 148
LAMPIRAN-LAMPIRAN 151
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Rincian Waktu Penelitian	13
Tabel 3.1	Oprasional Variabel	71
Tabel 4.1	Jenis kelamin responden	78
Tabel 4.2	Umur responden	79
Table 4.3	Intensitas penumpang	80
Table 4.4	Kebersihan dan kenyamanan kabin	81
Table 4.5	Kerapihan berpakaian	82
Table 4.6	Kelengkapan alat komunikasi	83
Table 4.7	Korelasi hubungan tanggible	84
Table 4.8	Perhitungan t table	81
Table 4.9	Ketepatan customer service	88
Table 4.10	Korelasi hubungan realibility	91
Table 4.11	Perhitungan t tablel	83
Table 4.12	Kepedulian petugas	95
Table 4.13	Kesigapan petugas	96
Table 4.14	Korelasi hubungan responsiveness	98
Table 4.15	Perhitungan t table	107
Table 4.16	Keterampilan petugas	102
Table 4.17	Keramahan petugas	103
Table 4.18	korelasi hubungan assurance	105
Table 4.19	Perhitungan table	107

Table 4.13	Perhatian secara individu petugas kepada penumpang	109
Table 4.14	Pemahaman petugas	110
Table 4.15	Korelasi hubungan Empathy	112
Table 4.16	Perhitungan t table	114

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	Model kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	49
Gambar 3.1	Logo PT.Kereta Api Indonesia	62
Gambar 3.2	Slogan PT.Kereta Api Indonesia	63
Gambar 3.3	Budaya PT.Kereta Api Indonesia	64
Gambar 3.4	Stuktur Organisasi PT.Kereta Api Indonesia	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian
Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan
Lampiran 3 Lembar Revisi Usulan Penelitian
Lampiran 4 Surat Rekomendasi Pembimbing Mengikuti Sidang Sarjana
Lampiran 5 Codding sheet
Lampiran 6 Angket Pertanyaan
Lampiran 7 Dokumentasi penelitian
Lampiran 8 Foto lampiran 1
Lampiran 9 Foto lampiran 2
Lampiran 10 Foto lampiran 3
Lampiran 11 Foto lampiran 4