DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

SURAT PERNYATAAN ..... **ii**

LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian 9

1.4 Kegunaan Penelitian 10

1.4.1 Kegunaan Teoritis 10

1.4.2 Kegunaan Praktis 10

1.5 Kerangka Pemikiran 12

1.5.1 Kerangka Teoritis 12

1.5.2 Kerangka Konseptual 18

1.6 Hipotesis 21

1.7 Operasional Variabel 24

1.8 Populasi dan Sampel 25

1.8.1 Populasi penelitian 25
1.8.2 Sampel penelitian 26
1.9 Metode Penelitian 29
1.10 Teknik Pengumpulan Data 30
1.11 Teknik Analisis Data 31
1.12 Lokasi dan Waktu Penelitian 34
1.12.1 Lokasi Penelitian 34
1.12.2 Waktu Penelitian 34
1.12 Sistematika Penulisan 35

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Komunikasi 37
2.1.1 Definisi Komunikasi 37
2.1.2 Tujuan Komunikasi 38
2.1.3 Proses Komunikasi 39
2.1.4 Fungsi Komunikasi 42
2.1.5 Bentuk Komunikasi 42
2.2 Tinjauan Umum Tentang Publik Relation (PR) 45
2.2.1 Pengertian Tentang Publik Relation (PR) 45
2.2.2 Fungsi Public Relations (PR) 47
2.2.3 Tugas Public Relations (PR) 49
2.3 Tinjauan Tentang Efektifitas 50
2.3.1 Pengertian Efektivitas 50
2.3.2 Efektifitas dalam Organisasi 52
2.4 Tinjauan Tentang Citra 53
2.4.1 Pengertian Citra 53
2.4.2 Jenis-Jenis Citra 54
2.4.3 Cara Memperoleh Citra Yang Baik 55
2.5 Tinjauan Tentang Pelayanan 56
2.5.1 Pengertian Pelayanan 56
2.5.2 Manajemen Kualitas Pelayanan 57

2.6 Tinjauan Tentang Khusus Wanita 58

BAB III OBJEK PENELITAAN

3.1 Sejarah PT Kereta Api Indonesia (Persero) 59
3.2 Struktur PT Kereta Api Indonesia (Persero) 64
3.3 Arti dan Makna Karakter Logo PT Kereta Api Indonesia (persero) 67
3.4 Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia (persero) 68
3.4.1 Visi PT. Kereta Api (Persero) 68
3.4.2 Misi PT. Kereta Api (Persero) 69
3.5 Maksud dan Tujuan PT Kereta Api Indonesia (persero) 69
3.6 Sasaran Perusahaan 70
3.7 Daerah Operasional (DAOP) I Jakarta..... 70
3.7.1 Sejarah Daerah Operasional (DAOP) I Jakarta 70
3.7.2 Tujuan Didirikannya Daerah Operasional (Daop) I Jakarta 72
3.7.3 Sarana dan Prasarana Daerah Operasional (Daop) I Jakarata 74
3.8 Susunan Direksi Daerah Operasional (Daop) I Jakarta 74
3.9 Rute Pelayanan Daerah Operasional (Daop) I Jakarta 75
3.10 Kereta Penumpang 76

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 79
4.1.1 Uji Validitas 79
4.1.2 Uji Reliabilitas 81
4.2 Analisis Deskriptif Data Responden 82
4.3 Analisis Deskriptif Data Penelitian 84

4.3.1 Efektivitas Pelayanan Kereta Khusus Wanita 85
4.3.2 Peningkatan Citra PT Kereta Api Indonesia (persero) 92
4.4 Analisis Korelasi 100
4.4.1 Analisis Korelasi Antara Indikator X dengan Variabel Y 101
4.4.2 Analisis Korelasi Antara Variabel X dengan Indikator Y 116
4.4.3 Hubungan Antara Efektivitas Pelayanan Kereta Khusus Wanita (X) terhadap Peningkatan Citra Kereta Api Indonesia (Persero) (Y) 130
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian 134

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan 146
5.2 Saran-Saran 149
5.2.1 Saran Untuk PT Kereta Api Indonesia (persero) 149
5.2.2 Saran Untuk Universitas 149
5.2.3 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya 150

Daftar Pustaka 151

Daftar Riwayat Hidup..... 188