DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

SURAT PERNYATAAN ii

LEMBAR PERSEMBAHAN iii

ABSTRAK iv

ABSTRACK v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xviii

DAFTAR GAMBAR xxi

DAFTAR LAMPIRAN xxiii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Penelitian 1

1.2. Identifikasi Masalah 9

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 10

1.3.1. Maksud Penelitian 10

1.3.2. Tujuan Penelitian 11

1.4 Kegunaan Penelitian 13

1.4.1 Kegunaan Teoritis 13

1.4.2 Kegunaan Praktis 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 15

2.1 Tinjauan Pustaka 15

2.1.1 Tinjauan Tentang Penelitian Terdahulu 15

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi 18

2.1.2.1 Definisi Komunikasi 18

2.1.2.2 Tujuan Komunikasi 19

2.1.2.3 Fungsi Komunikasi 22

2.1.2.4 Jenis Komunikasi..... 23

2.1.2.5 Bentuk Komunikasi 25

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Pemasaran 26

2.1.3.1 Defenisi Komunikasi Pemasaran 26

2.1.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi 28

2.1.4.1 Definisi Komunikasi Organisasi 28

2.1.4.2 Fungsi Komunikasi Organisasi 28

2.1.4.3 Tujuan Komunikasi Organisasi 31

2.1.4.4 Arus Komunikasi Organisasi 31

2.1.5 Tinjauan Tentang Aturan 33

2.1.5.1 Definisi Aturan 33

2.1.6 Tinjauan Tentang Penumpang 33

2.1.6.1 Definisi Penumpang 33

2.1.6.2 Kereta Api Penumpang 34

2.1.7 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan 35

2.1.7.1 Definisi Kualitas Pelayanan 35
2.1.7.2 Bentuk Pelayanan 38
2.1.7.3 Prinsip-prinsip Kualitas Jasa 39
2.1.8 Tinjauan Tentang Kepuasan Pelanggan 40
2.1.8.1 Definisi Kepuasan Pelanggan 40
2.1.5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan 41
2.1.5.3 Metode pengukuran kepuasan pelanggan 42
2.1.5.3 Strategi kepuasan pelanggan 42
2.2 Kerangka Pemikiran 44
2.2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis 44
2.2.2 Kerangka Pemikiran Konseptual 48
2.2.3 Hipotesis 51
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 56
3.1. Objek Penelitian PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 56
3.1.1 Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 56
3.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 64
3.1.2.1 Visi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 64
3.1.2.2 Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 64
3.1.2.3 Tujuan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 64
3.1.3 Slogan dan Budaya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 65
3.1.4 Logo dan Arti Lambang PT. Kereta Api Indonesia

(Persero) 67

3.1.4.1 Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 67

3.1.5 Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 69

3.1.6 Objek Penelitian PT. KAI (Persero) pemberlakuan aturan

Pembatasan tempat duduk di kereta kelas Ekonomi 71

3.2 Metode Penelitian 72

3.2.1 Desain Penelitian..... 72

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 73

3.2.2.1 Studi Pustaka 73

3.2.2.2 Studi Lapangan 74

3.2.3 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel 76

3.1.3.1 Populasi Penelitian 76

3.1.3.2 Teknik Penarikan Sampel Penelitian..... 77

3.2.4 Operasionalisasi Variabel 78

3.2.5 Teknik Analisis Data 80

3.2.5.1 Uji Validitas 80

3.2.5.2 Uji Reliabilitas 80

3.2.5.3 Uji Statistik Penelitian 81

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 83

3.3.1 Lokasi Penelitian 83

3.3.2 Waktu Penelitian 84

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 85

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 86

4.1.1 Uji Validitas 86
4.1.2 Uji Reliabilitas 88
4.2 Analisis Deskriptif Data Responden 89
4.2.1 Umur Responden 89
4.2.2 Jenis Kelamin Responden 90
4.2.3 Pekerjaan Responden 91
4.2.4 Pendidikan Terakhir Responden 92
4.2.5 Berapa Kali Responden Menggunakan Jasa Kereta Api Pasundan Ekonomi 93
4.3 Analisis Deskriptif Data Penelitian 94
4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan 94
4.3.1.1 Sub Variabel Keandalan 96
4.3.1.2 Sub Variabel Daya Tangkap 99
4.3.1.3 Sub Variabel Jaminan 102
4.3.1.4 Sub Variabel Empati 105
4.3.1.5 Sub Variabel Bukti Langsung 109
4.3.2 Variabel Kepuasan 112
4.3.2.1 Sub Variabel Harapan 114
4.3.2.2 Sub Variabel Kebutuhan 117
4.3.2.3 Sub Variabel Keinginan 120
4.4 Analisis Korelasi *Rank Spearman* 124
4.4.1 Hubungan Antara Keandalan Dengan Kepuasan 124
4.4.2 Hubungan Antara Daya Tangkap Dengan Kepuasan 126

4.4.3 Hubungan Antara Jaminan Dengan Kepuasan 128
4.4.4 Hubungan Antara Empati Dengan Kepuasan 130
4.4.5 Hubungan Antara Bukti Langsung Dengan Kepuasan .. 132
4.4.6 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Harapan 134
4.4.7 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kebutuhan 136
4.4.8 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Keinginan 138
4.4.9 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan 140
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian 142
4.5.1 Analisa Pengaruh Keandalan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Melalui Pemberlakuan Aturan Pembatasan Tempat Duduk di Kereta Api Pasundan Kelas Ekonomi Terhadap Tingkat Kepuasan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung 145
4.5.2 Analisa Pengaruh Daya Tangkap PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Melalui Pemberlakuan Aturan Pembatasan Tempat Duduk di Kereta Api Pasundan Kelas Ekonomi Terhadap Tingkat Kepuasan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung 146
4.5.3 Analisa Pengaruh Jaminan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Melalui Pemberlakuan Aturan Pembatasan Tempat Duduk di Kereta Api Pasundan Kelas Ekonomi Terhadap Tingkat Kepuasan Para Penumpang Kereta

Api di Stasiun Kiaracondong Bandung 147
4.5.4 Analisa Pengaruh Empati PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Melalui Pemberlakuan Aturan Pembatasan Tempat Duduk di Kereta Api Pasundan Kelas Ekonomi Terhadap Tingkat Kepuasan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung 148
4.5.5 Analisa Pengaruh Bukti Langsung PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Melalui Pemberlakuan Aturan Pembatasan Tempat Duduk di Kereta Api Pasundan Kelas Ekonomi Terhadap Tingkat Kepuasan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung 149
4.5.6 Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Melalui Pemberlakuan Aturan Pembatasan Tempat Duduk di Kereta Api Pasundan Kelas Ekonomi Terhadap Tingkat Harapan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung 150
4.5.7 Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Melalui Pemberlakuan Aturan Pembatasan Tempat Duduk di Kereta Api Pasundan Kelas Ekonomi Terhadap Tingkat Kebutuhan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong

Bandung 151

4.5.8 Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Melalui Pemberlakuan Aturan Pembatasan Tempat Duduk di Kereta Api Pasundan Kelas Ekonomi Terhadap Tingkat Keinginan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung 152

4.5.9 Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Melalui Pemberlakuan Aturan Pembatasan Tempat Duduk di Kereta Api Pasundan Kelas Ekonomi Terhadap Tingkat Kepuasan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung 153

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 157

5.1 Kesimpulan 157

5.2 Saran 160

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan 160

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya 161

DAFTAR PUSTAKA 162

LAMPIRAN-LAMPIRAN 167

DAFTAR RIWAYAT HIDUP