DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN ii

LEMBAR PERSEMBAHAN iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 10

1.2.1 Rumusan Masalah Makro 10

..... 10

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro 10

..... 10

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 10

1.3.1 Maksud Penelitian 11

1.3.2 Tujuan Penelitian 11

1.4 Kegunaan Penelitian 11

1.4.1 Kegunaan Teoritis .....

1.4.2 Kegunaan Praktis .....

13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN 13

2.1 Tinjauan Pustaka 17

2.1.1 Tinjauan Tentang Penelitian Sejenis 18

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi 20
2.1.2.1 Definisi Komunikasi 22
..... 24
2.1.2.2 Tujuan Komunikasi 26
2.1.2.3 Fungsi Komunikasi 28
2.1.2.4 Bentuk-Bentuk Komunikasi 29
2.1.2.5 Unsur-unsur Komunikasi 30
2.1.2.6 Proses Komunikasi 31
2.1.2.7 Sifat Komunikasi 32
2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Antarpribadi 33
2.1.3.1 Ciri-ciri Komunikasi Antarpribadi 34
2.1.3.2 Faktor Pembentuk Komunikasi Antarpribadi 35
2.1.3.3 Hakekat Komunikasi Antarpribadi 36
2.1.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi 38
2.1.4.1 Jaringan Komunikasi Organisasi 38
2.1.4.2 Hambatan-hambatan Komunikasi dalam Organisasi.. 40
2.1.5 Tinjauan Tentang Persepsi 43
2.1.5.1 Pengertian Persepsi 45
2.1.5.2 Proses Pembentukan Persepsi 45
2.1.5.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi 47
2.1.6 Tinjauan Tentang Penumpang 49
2.1.7 Tinjauan Tentang Pelayanan 50
2.1.7.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 53
2.1.7.2 Prinsip - Prinsip Kualitas Pelayanan 55
2.1.7.3 Dimensi Kualitas Jasa/Pelayanan 55
2.1.7.4 Faktor-faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan 57
2.2 Kerangka Pemikiran .....
2.2.1 Kerangka Pemikiran Teori .....
2.2.2 Kerangka Pemikiran Konseptual 59
59
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 61

3.1 Objek Penelitian 61
3.1.1 Sejarah Stasiun Bandung 63
3.2 Metode Penelitian 63
3.2.1 Desain Penelitian 64
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 68
3.2.2.1 Studi Pustaka 68
3.2.2.2 Studi Lapangan 69
3.2.3 Teknik Penentuan Informan 71
3.2.3.1 Subjek Penelitian 73
3.2.3.2 Informan Penelitian 75
3.2.4 Teknik Analisa Data 75
3.2.5 Uji Keabsahan Data 75
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....
3.3.1 Lokasi Penelitian .....
3.3.2 Waktu Penelitian 79
80
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 87
4.1 Deskripsi Identitas Informan 94
4.1.1 Informan Penelitian .....
4.1.2 Informan Pendukung 94
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....
4.2.1 Sensasi Penumpang kereta Api mengenai Pelayanan dari Petugas Loket di Stasiun Bandung 100
4.2.2 Atensi Penumpang Kereta Api mengenai Pelayanan dari Petugas Loket di Stasiun Bandung 106
112
4.2.3 Interpretasi Penumpang Kereta Api pada Pelayanan dari Petugas Loket di Stasiun Bandung 116
4.2.4 Deskripsi Hasil Wawancara dengan Informan Pendukung 116
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....
4.3.1 Sensasi Penumpang kereta Api mengenai Pelayanan dari Petugas Loket di Stasiun Bandung 119

4.3.2 Atensi Penumpang Kereta Api mengenai Pelayanan dari Petugas Loket di Stasiun Bandung 121
4.3.3 Interpretasi Penumpang Kereta Api pada Pelayanan dari Petugas Loket di Stasiun Bandung 124
124
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 124
5.1 Kesimpulan 125
5.1.1 Sensasi Penumpang Kereta Api 125
5.1.2 Atensi Penumpang Kereta Api 126
5.1.3 Interpretasi Penumpang Kereta Api 126
5.1.4 Persepsi Penumpang Kereta Api 127
5.2 Saran 127
5.2.1 Saran untuk Stasiun Bandung 128
5.2.2 Saran untuk Masyarakat 131
5.2.3 Saran bagi Peneliti Selanjutnya 180
DAFTAR PUSTAKA .....
LAMPIRAN .....
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....