

DAFTAR ISI



HALAMAN

RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Alasan Pemilihan Judul	1
B. Batasan dan Rumusan Masalah	2
C. Hipotesis	3
D. Luas dan Tujuan Penelitian	3
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	4
F. Metode Analisis	5
BAB II: LANDASAN TEORITIS	7
A. Pengertian dan Arti Penting Pelayanan Konsumen	7
B. Upaya Meningkatkan Pelayanan Konsumen	9
C. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	12
D. Pengertian dan Arti Penting Kepuasan Konsumen	13
E. Indikator Kepuasan Konsumen	15
BAB III: PT. KERETA API (PERSERO) DIVISI REGIONAL	
I MEDAN	22
A. Gambaran Umum Perusahaan	22
1. Sejarah Singkat Perusahaan	22
2. Struktur Organisasi	25
3. Bidang Usaha	34
B. Jenis – Jenis Pelayanan yang Diberikan	35
C. Upaya – Upaya Peningkatan Pelayanan Konsumen	35

D. Bentuk – Bentuk Kepuasan Konsumen yang Dicapai.....	36
BAB IV: ANALISIS DAN EVALUASI	37
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Keadaan responden beserta jenis kelamin.....	38
2. Keadaan responden berdasarkan usia.....	38
3. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan	39
4. Pelaksanaan pelayanan sangat bermanfaat membentuk opini responden untuk tetap mempergunakan jasa kereta api	40
5. Sarana penunjang dalam hal pelaksanaan	41
6. Tanggapan petugas atas keluhan penumpang	42
7. Rasa kenyamanan yang diciptakan	43
8. Ketepatan waktu berangkat dan waktu tiba	44
9. Tingkat kenyamanan penumpang	45
10. Kebersihan gerbong penumpang	46
11. Kondisi gerbong kereta.....	47
12. Kondisi dari alat angkutan (lokomotif) yang dipergunakan	48
13. Sistem pemesanan dan pembelian tiket	49
14. PT. Kereta Api dan kebutuhan penumpang	50
15. Operasi PT. Kereta Api disesuaikan dengan kebutuhan penumpang	51
16. Kepuasan penumpang dengan jaminan asuransi	52
17. Petugas pelayanan dan kebutuhan penumpang	53
18. Kemampuan komunikasi petugas pelayanan	54
19. Keamanan barang-barang	55
20. Sikap tegas petugas kereta api	56
21. Sikap sesama penumpang	57
22. Pelayanan kereta api perlu diperbaiki dalam mencapai kepuasan penumpang	58
23. Tabulasi data nilai jawaban responden terhadap pelayanan	59
24. Tabulasi data nilai jawaban responden terhadap kepuasan penumpang	60
25. Perhitungan korelasi antara variabel X dan variabel Y	61
26. Interval pengukuran korelasi	64

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Struktur organisasi PT. Kereta Api Indonesia Esu 33

