

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYAYAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR DAN DIAGRAM	xiv
DAFTAR LAPMIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian	8
1.5. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Produk	10
2.1.2. Jasa	11
2.1.3. Perilaku Konsumen	13
2.1.4. Kepuasan Konsumen	15
2.1.5. Kualitas Pelayanan	16
2.1.6. Kualitas Pelayanan Kereta Api	20
2.1.7. Mengelola Kualitas Pelayanan	21
2.1.8. Nilai Pelanggan dan Metode Pengukuran Kualitas Pelanggan .	23
2.1.9. Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen	25
2.2. Penelitian Terdahulu	26
2.3. Pengembangan Variabel Penelitian	28
2.4. Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Penumpang	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Definisi Operasional Variabel	33
3.1.1. Kualitas Pelayanan	33
3.1.2. Kepuasan	34
3.2. Penentuan Populasi dan Sampel	34
3.2.1. Populasi	34
3.2.2. Sampel	35
3.3. Jenis dan Sumber Data	36
3.3.1. Data Primer	36
3.3.2. Data Sekunder	37
3.4. Metode Pengumpulan Data	37

3.5. Metode Analisis Data	38
3.5.1. Analisis Kuantitatif	38
3.5.1.1. Uji validitas	39
3.5.1.2. Uji Reliabilitas	39
3.5.1.3. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	40
BAB IV ANALISIS DATA	51
4.1. Pendahuluan	51
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Kualitas Layanan	51
4.3. Analisis Tingkat Kesesuaian atau Kepuasan Pelanggan	53
4.3.1. Dimensi Kualitas Layanan	53
4.3.1.1. Peralatan kereta yang disediakan oleh kereta Argo Muria seperti stop kontak, televisi, meja makan , pendingin ruangan, dan lain-lain dalam keadaan baik	53
4.3.1.2. Penataan interior ruangan kereta api Argo Muria sudah tertata dengan rapi	55
4.3.1.3. Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan selalu dalam keadaan rapi	56
4.3.1.4. Kebersihan di dalam kereta selalu terjaga	57
4.3.1.5. Kebersihan Toilet dalam kereta selalu terjaga	59
4.3.1.6. Petugas loket memberikan keterangan yang berhubungan dengan pelayanan dengan jujur	60
4.3.1.7. Prami (Pramugari Kereta Api) melayani penumpang dengan cepat	61
4.3.1.8. Informasi yang disediakan berkaitan dengan jadwal sudah jelas	62
4.3.1.9. Pemahaman petugas akan jadwal sudah memadai	64
4.3.1.10. Prami (Pramugari Kereta Api) tanggap terhadap masalah atau keluhan dari para penumpang	65
4.3.1.11. Prosedur Pelayanan pemesanan tiket tertib sesuai dengan aturan yang berlaku	66
4.3.1.12. Keluhan yang saya ajukan ke petugas selalu ditanggapi dan diatasi dengan baik	68
4.3.1.13. Petugas yang ada di dalam kereta bersedia menanggapi setiap pertanyaan penumpang	69
4.3.1.14 Adanya pemberian penjelasan yang dilakukan petugas tiket kepada para penumpang dalam memberikan layanan	70
4.3.1.15 Dalam memberikan informasi kepada penumpang, petugas tiket selalu memberikan informasi yang akurat	71
4.3.1.16 Jadwal yang tertera dalam tiket sesuai dengan kenyataan yang terjadi sudah tepat	73
4.3.1.17 Satuan pengaman di dalam kereta mampu memberikan rasa aman kepada penumpang	74
4.3.1.18 Pemberian layanan kepada penumpang, oleh prami (pramugari kereta api) yang sesuai dengan kebutuhan penumpang	75
4.3.1.19 Prami (Pramugari Kereta Api) memberikan perhatian kepada setiap penumpang selama pelayanan	77

4.3.1.20 Prami (Pramugari Kereta Api) mampu berkomunikasi dengan baik kepada penumpang	78
4.3.1.21 Prami (Pramugari Kereta Api) bersikap ramah dan menyenangkan ketika melayani penumpang	79
4.4. Importance Performance Analysis	82
4.5. Diagram Kartesius	86
4.5.1. Diagram Kartesius Dimensi Wujud Fisik	87
4.5.2. Diagram Kartesius Dimensi Keandalan	89
4.5.3. Diagram Kartesius Dimensi Daya Tanggap	91
4.5.4. Diagram Kartesius Dimensi Jaminan	93
4.5.5. Diagram Kartesius Dimensi Empati	96
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	99
5.1. Kesimpulan	99
5.2. Implikasi Kebijakan Manajerial	104
5.2.1. Kebijakan Manajerial Untuk Meningkatkan Kepuasan Penumpang Argo Muria Sebelum Penumpang Menaiki Kereta	104
5.2.2. Kebijakan Manajerial Untuk Meningkatkan Kepuasan Penumpang Argo Muria Pada Saat Penumpang Berada di Dalam Kereta	105
5.2.3. Kebijakan Manajerial Untuk Meningkatkan Kepuasan Penumpang Argo Muria Setelah Penumpang Turun dari Kereta	105
5.3. Agenda Penelitian Mendatang	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN – LAMPIRAN	