

Daftar Isi

Daftar Isi	i
Daftar Gambar	iv
Daftar Grafik dan Bagan	v
Daftar Tabel	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Rumusan Masalah	I-16
I.3 Tujuan Penelitian	I-16
I.4 Manfaat Penelitian	I-17
I.5 Kerangka Teori	I-17
I.5.1 Sikap Sebagai Efek Komunikasi	I-17
I.5.2 Standar Pelayanan Minimum untuk Mencapai Pelayanan Prima.....	I-22
I.5.3 Tujuan, Fungsi dan Peranan Humas dalam Perusahaan	I-24
I.6 Hipotesis	I-27
I.7 Metodologi.....	I-28
I.7.1 Pendekatan dan Fokus Penelitian	I-28
I.7.2 Tipe Penelitian.....	I-29
I.7.3 Metode Penelitian	I-29
I.7.4 Operasionalisasi Konsep	I-30
I.7.4.1 Publik dari Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta.....	I-30
I.7.4.2 Sikap Publik.....	I-31
I.7.4.3 Sikap publik tentang implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta kepada penumpang kereta ekonomi jarak jauh di Daerah Operasi VI Yogyakarta	I-32
I.7.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	I-36
I.7.5.1 Uji Validitas	I-36
I.7.5.2 Uji Reliabilitas	I-39
I.7.6 Populasi dan Sampel.....	I-41
I.6.7 Unit Analisis.....	I-46
I.7.8 Teknik Pengumpulan Data	I-46
I.7.9 Teknik Analisis Data	I-48
BAB II GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN.....	II-1

II.1 Tentang PT. KAI	II-1
II.1.2 Logo, Visi dan Misi PT. KAI.....	II-2
II.1.3 Visi dan Misi	II-3
II.1.4 Budaya Perusahaan.....	II-3
II.2 Perkembangan Pelayanan Publik oleh PT. KAI.....	II-5
II.3 Wilayah Daerah Operasi VI Yogyakarta	II-7
II.4 Data Volume Penumpang Per Nama KA di Stasiun Daop 6 Yogyakarta Pada Bulan Oktober 2014.....	II-17
BAB III PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	III-1
III.1 Pertanyaan Saringan	III-1
III.2 Identitas Responden.....	III-3
III.3 Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta.....	III-10
III.3.1 Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta di Stasiun	III-10
III.3.2 Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta di Kereta	III-21
III.3.3 Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Secara Keseluruhan.....	III-34
III.4 Kecenderungan Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta di Stasiun	III-36
III.5 Kecenderungan Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta di Kereta	III-41
III.6 Kecenderungan Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Secara Keseluruhan	III-47
BAB IV DISKUSI TEORITIK	IV-1
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran	V-2
Daftar Pustaka.....	x

Daftar Gambar

- | | | |
|----|---------------------------------------|------|
| 1. | Gambar II.1 Logo PT. KAI | II-2 |
| 2. | Gambar II.2 Budaya Perusahaan PT. KAI | II-3 |



Daftar Grafik dan Bagan

1.	Grafik I.1 Alasan Penumpang Memilih Kereta untuk Melakukan Perjalanan	I-14
2.	Bagan I.1 Teori S-O-R	I-18
3.	Bagan I.3 Konsepsi Skematik Sikap Rosenberg & Hovland	I-21
4.	Bagan I.2 Public Relations dan Teori Sistem dalam Organisasi	I-23



Daftar Tabel

1.	Tabel I.1 Hasil Uji Validitas	I-36
2.	Tabel I.2 Nilai Cronbach's Alpha	I-39
3.	Tabel I.3 Volume penumpang Kereta Bogowonto dan Progo dari Stasiun Lempuyangan dan Stasiun Yogyakarta pada bulan Oktober 2014	I-40
4.	Tabel I.4 Jumlah Sampel di Tiap Kereta dan Stasiun	I-44
5.	Tabel II.1 Ringkasan Sejarah Perkeretaapian Indonesia	II-1
6.	Tabel II.2 Data Volume Penumpang Per Nama KA Eksekutif di Stasiun Daop 6 Yogyakarta Pada Bulan Oktober 2014	II-17
7.	Tabel II.3 Data Volume Penumpang Per Nama KA Bisnis di Stasiun Daop 6 Yogyakarta Pada Bulan Oktober 2014	II-18
8.	Tabel II.4 Data Volume Penumpang Per Nama KA Ekonomi di Stasiun Daop 6 Yogyakarta Pada Bulan Oktober 2014	II-19
9.	Tabel II.5 Data Volume Penumpang Per Nama KA Lokal di Stasiun Daop 6 Yogyakarta Pada Bulan Oktober 2014	II-20
10.	Tabel II.6 Data Volume Penumpang Per Kelas KA di Stasiun Daop 6 Yogyakarta Pada Bulan Oktober 2014	II-21
11.	Tabel III.1 Responden menggunakan jasa kereta api setelah bulan Februari tahun 2011	III-1
12.	Tabel III.2 Responden tahu atau pernah merasakan standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta	III-2
13.	Tabel III.3 Jenis Kelamin Responden	III-3
14.	Tabel III.4 Usia Responden	III-3
15.	Tabel III.5 Pendidikan Terakhir Responden	III-4
16.	Tabel III.6 Penghasilan Responden	III-5
17.	Tabel III.7 Sumber Pengetahuan Responden Tentang Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta	III-6
18.	Tabel III.8 Stasiun Televisi Dimana Responden Mengetahui Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta	III-7
19.	Tabel III.9 Surat Kabar Dimana Responden Mengetahui Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta	III-8
20.	Tabel III.10 Radio Dimana Responden Mengetahui Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta	III-8
21.	Tabel III.11 Media Lain Dimana Responden Mengetahui Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta	III-9
22.	Tabel III.12 Sikap Publik Tentang Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta di Stasiun	III-11
23.	Tabel III.13 Sikap Publik Tentang Tempat Parkir Roda Dua dan Roda Empat Yang Memungkinkan Kendaraan Masuk, Keluar dan Parkir Lancar	III-11
24.	Tabel III.14 Sikap Publik Terhadap Informasi Nama Dan Nomor	III-12

	KA Yang Diletakkan Pada Tempat Yang Mudah Dilihat	
25.	Tabel III.15 Sikap Publik Terhadap Informasi Jadwal Keberangkatan Dan Kedatangan Yang Diletakkan Pada Tempat Yang Mudah Dilihat.	III-13
26.	Tabel III.16 Sikap Publik Terhadap Informasi Kelas Pelayanan Dan Peta Jaringan Jalur KA (Stasiun Keberangkatan, Stasiun Pemberhentian Dan Stasiun Tujuan) Diletakkan Pada Tempat Yang Mudah Dilihat.	III-13
27.	Tabel III.17 Sikap Publik Terhadap Stasiun Memiliki Media Informasi (Baik Dalam Bentuk Papan Maupun Tv Flat) Tentang Nama Dan Nomor KA Serta Jadwal Keberangkatan Dan Kedatangan Yang Cukup	III-14
28.	Tabel III.18 Sikap Publik Terhadap Audio Untuk Penyiaran Informasi Diletakkan Ditempat Yang Strategis Sehingga Terdengar Jelas.	III-15
29.	Tabel III.19 Sikap Publik Terhadap Jumlah Audio Untuk Penyiaran Informasi Sesuai Dengan Luas Atau Jumlah Ruang Tunggu	III-15
30.	Tabel III.20 Sikap Publik Terhadap Antrian Untuk Pembelian Karcis Maksimum 30 Detik Per Penumpang	III-16
31.	Tabel III.21 Sikap Publik Terhadap Tempat Duduk Ditempatkan Di Peron Stasiun Sebagai Ruang Tunggu	III-16
32.	Tabel III.22 Sikap Publik Terhadap Tempat Ibadah Minimum Mampu Digunakan Untuk 4 Orang Laki-Laki Dan 4 Orang Perempuan	III-17
33.	Tabel III.23 Sikap Publik Terhadap Toilet Yang Dapat Digunakan Untuk 6 Orang Laki-Laki, 6 Orang Perempuan, Dan 1 Penyandang Cacat	III-18
34.	Tabel III.24 Sikap Publik Terhadap Naik Turun Penumpang, Tinggi Peron Sama Dengan Tinggi Lantai Kereta	III-18
35.	Tabel III.25 Sikap Publik Terhadap Kemiringan Lantai Untuk Penyandang Cacat	III-19
36.	Tabel III.26 Sikap Publik Terhadap Fasilitas Pertolongan Pertama Kesehatan Penumpang	III-20
37.	Tabel III.27 Sikap Publik Terhadap Ketersediaan Peralatan Penyelamatan Darurat Dalam Bahaya (Alat Pemadam Kebakaran).	III-20
38.	Tabel III.28 Sikap Publik Terhadap Ketersediaan <i>Security</i> Untuk Mencegah Tidak Kriminal Dan Pengamanan Di Stasiun	III-21
39.	Tabel III.29 Sikap Publik Tentang Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta di Stasiun	III-22
40.	Tabel III.30 Sikap Publik Tentang Sebagian Besar Pintu Dapat Berfungsi Sebagai Naik Turun Penumpang Atau Penghubung Dari Satu Kereta Ke Kereta Yang Lain.	III-23
41.	Tabel III.31 Sikap Publik Terhadap Tempat Duduk Dengan Konstruksi Tetap Dan Memiliki Sandaran Serta Nomor Kereta	III-23
42.	Tabel III.32 Sikap Publik Terhadap Toilet Dengan Persediaan Air Yang Cukup Selama	III-24

43.	Tabel III.33 Sikap Publik Terhadap Lampu Penerangan Didalam Kereta	III-25
44.	Tabel III.34 Sikap Publik Terhadap Ketersediaan Kipas Angin Atau Ac Untuk Sirkulasi Udara Didalam Kereta	III-25
45.	Tabel III.35 Sikap Publik Terhadap Ketersediaan Rak Bagasi	III-26
46.	Tabel III.36 Sikap Publik Terhadap Restorasi Menunjang Kebutuhan Pengguna Jasa Yang Hendak Makan Dan Minum	III-27
47.	Tabel III.37 Sikap Publik Terhadap Informasi Stasiun Yang Akan Disinggahi/Dilewati Secara Berurutan Dalam Bentuk Visual Ditempatkan Pada Tempat Yang Mudah Dilihat	III-28
48.	Tabel III.38 Sikap Publik Terhadap Ketersediaan Fasilitas Kesehatan (P3K) Yang Digunakan Untuk Pertolongan Darurat Dalam Penanganan Kecelakaan Diatas Kereta	III-29
49.	Tabel III.39 Sikap Publik Terhadap Ketersediaan Alat Pemadam Kebakaran Agar Memberikan Rasa Aman Dan Menjamin Keselamatan Bagi Pengguna Jasa Kereta Api	III-30
50.	Tabel III.40 Sikap Publik Terhadap Ketersediaan Alat Pemecah Kaca Agar Dapat Digunakan Oleh Penumpang Dalam Keadaan Darurat.	III-30
51.	Tabel III.41 Sikap Publik Terhadap Petugas Keamanan Membangun Rasa Aman Dan Mencegah Terjadinya Tindak Criminal Kepada Pengguna Jasa KA	III-31
52.	Tabel III.42 Sikap Publik Terhadap Tidak Terdapat Pedagang Asongan Yang Menjajakan	III-32
53.	Tabel III.43 Sikap Publik Terhadap Ketersediaan Nama Dan Nomor Urut Kereta Untuk Mempermudah Penumpang Mengetahui Nama Dan Nomor Urut Kereta	III-32
54.	Tabel III.44 Sikap Publik Terhadap Informasi Tentang Gangguan Perjalanan Kereta Api Disampaikan Dengan Segera Oleh Petugas	III-33
55.	Tabel III.45 Sikap Publik Terhadap Ketepatan Dan Kepastian Waktu Keberangkatan Dan Kedatangan KA Yang Diberikan Oleh Petugas	III-34
56.	Tabel III.46 Sikap Publik Tentang Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Secara Keseluruhan	III-35
57.	Tabel III.47 Kecenderungan Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta di Stasiun Berdasarkan Jenis Kelamin	III-36
58.	Tabel III.48 Kecenderungan Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta di Stasiun Berdasarkan Usia	III-37
59.	Tabel III.49 Kecenderungan Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta di Stasiun Berdasarkan Pendidikan Terakhir	III-38
60.	Tabel III.50 Kecenderungan Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta di Stasiun Berdasarkan Pendapatan Perbulan	III-39

61.	Tabel III.51 Kecenderungan Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta di Stasiun Berdasarkan Sumber Pengetahuan	III-40
62.	Tabel III.52 Kecenderungan Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta di Kereta Berdasarkan Jenis Kelamin	III-41
63.	Tabel III.53 Kecenderungan Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta di Kereta Berdasarkan Usia	III-42
64.	Tabel III.54 Kecenderungan Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta di Kereta Berdasarkan Pendidikan Terakhir	III-43
65.	Tabel III.55 Kecenderungan Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta di Kereta Berdasarkan Pendapatan Per bulan	III-44
66.	Tabel III.56 Kecenderungan Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta di Kereta Berdasarkan Sumber Pengetahuan	III-45
67.	Tabel III.57 Kecenderungan Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Secara Keseluruhan Berdasarkan Jenis Kelamin	III-45
68.	Tabel III.58 Kecenderungan Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Secara Keseluruhan Berdasarkan Usia	III-48
69.	Tabel III.59 Kecenderungan Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Secara Keseluruhan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden	III-49
70.	Tabel III.60 Kecenderungan Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Secara Keseluruhan Berdasarkan Tingkat Pendapatan	III-50
71.	Tabel III.61 Kecenderungan Sikap Publik Terhadap Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta di Stasiun Berdasarkan Sumber Pengetahuan	III-51