

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Tidak Melakukan Plagiat	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Persembahan	v
Motto	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.1 Manfaat Penelitian.....	10
1.4 Kerangka Pemikiran	11
1.4.1 Contoh Kasus Pelanggaran Keamanan.....	12
1.4.3 POLSUSKA dalam Keamanan dan Kenyamanan.....	15
1.4.2 Sapta Pesona di Angkutan Kereta Api	16
1.4.4 Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	19
1.5 Metode Penelitian	22
1.5.1 Batasan Konsep	23
1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi	25
1.5.4 Teknik Penentuan Informan	26
1.5.5 Teknik Pengumpulan Data	27
1.5.6 Teknik Analisis Data	29
BAB II DESKRIPSI UMUM PENELITIAN	34
2.1 Sejarah Singkat PT. KAI	34

2.2 Deskripsi Lokasi Penelitian	36
2.2.1 Profil Stasiun Surabaya Gubeng.....	36
2.3 Struktur Organisasi Seksi Pengamanan Daerah Operasi VIII Surabaya	38
2.4 Produk Layanan Stasiun Surabaya Gubeng	43
2.5 Fasilitas yang ada di Stasiun	44
BAB III PENYAJIAN DAN INTERPRETASI DATA	48
3.1 Bentuk Pelayanan yang diberikan POLSUSKA Kepada Penumpang di Stasiun Gubeng Surabaya	48
3.2 Pendapat Konsumen tentang Fungsi dan Keberadaan POLSUSKA.....	72
BAB IV PENUTUP	76
4.1 Kesimpulan.....	76
4.2 Saran	77
LAMPIRAN	
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Stasiun Surabaya Gubeng.....	39
Gambar 2.2 TV informasi	41
Gambar 2.3 Loker Pembelian Tiket	41
Gambar 2.4 Costumer Service.....	42
Gambar 2.5 Cetak Tiket Mandiri	43
Gambar 2.6 Parkiran Motor.....	43
Gambar 2.7 Taxi Service.....	44
Gambar 2.8 Toilet.....	45
Gambar 2.9 Mushala	45
Gambar 2.10 Galeri ATM	46
Gambar 3.1 Lembar Lost & Found	55
Gambar 3.2 Lembar Laporan Pelaksanaan tugas Pengawasan.....	64
Gambar 3.3 Pakaian Dinas Harian POLSUSKA.....	70
Gambar 3.4 Pakaian Dinas Lapangan POLSUSKA.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 KA yang diberangkatakan dari Stasiun Surabaya Gubeng	5
Tabel 3.1 Data Tindak Pencurian di atas KA	56
Tabel 3.2 Data Tindak Pelanggaran Penumpang KA.....	59
Tabel 3.3 Data Pedagang Asongan yang Berjualan di atas KA	61
Tabel 3.4 Data Pencurian Asset PT. KAI	66
Tabel 3.5 Data Pelemparan Batu ke arah kereta api	67



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Permintaan Rekomendasi Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 3 : Pedoman Wawancara

