

## DAFTAR ISI

<b>PENYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Permasalahan .....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	7
1.4. Kerangka Pemikiran .....	8
1.5. Metodologi .....	12
1.5.1. Batasan Konsep.....	12
1.5.2. Teknik Penentuan Lokasi.....	13
1.5.3. Teknik Penentuan Informan.....	13
1.5.4. Teknik Penentuan Sampel .....	15
1.5.5. Teknik Pengumpulan Data.....	16
1.5.6 Teknik Analisis Data .....	19

**BAB II DESKRIPSI LOKASI**

2.1. Sejarah PT.KAI .....	20
2.2. Armada Kereta Api dan Stasiun Tujuan.....	22
2.3. Lokasi Perusahaan .....	29
2.4. Sarana dan Prasarana Customer Service Gubeng.....	30
2.5. Struktur Organisasi.....	31

**BAB III TEMUAN DAN INTERPRETASI DATA LAPANGAN ..... 33**

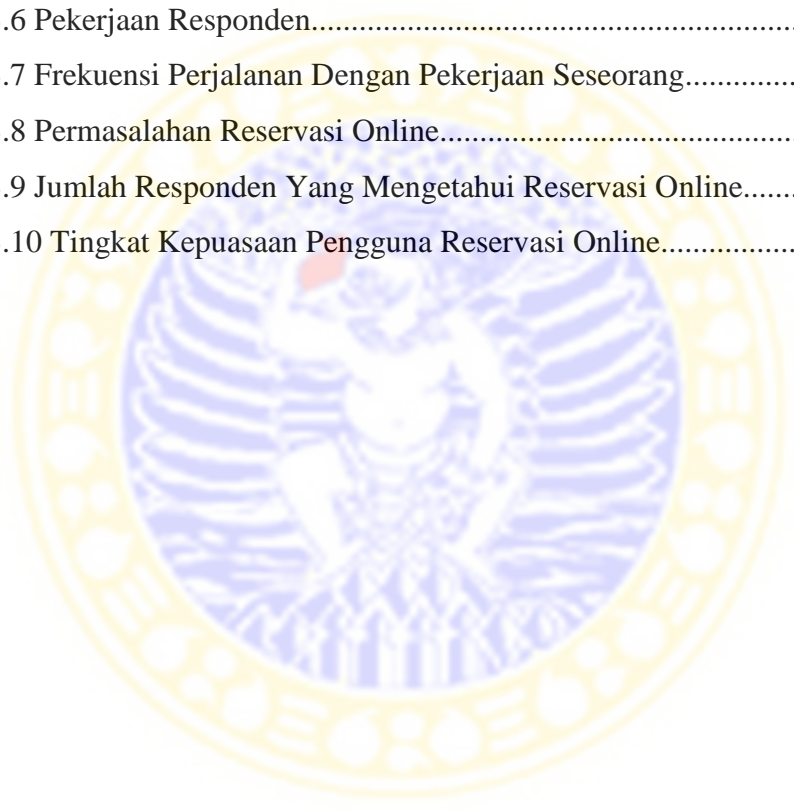
3.1 Cara Melakukan Reservasi Online .....	33
3.2 Kelebihan dan Kekurangan Reservasi Online .....	45
3.2.1 Kelebihan Reservasi Tiket Secara Online .....	45
3.2.2 Kekurangan Reservasi Tiket Secara Online.....	46

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

4.1 Kesimpulan.....	48
4.2 Saran.....	49

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pendapat Responden Tentang Kelebihan Reservasi Online .....	45
Tabel 3.2 Pendapat Responden Tentang Kekurangan Reservasi Online .....	46
Tabel 3.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	xx
Tabel 3.4 Frekuensi Perjalanan Berdasarkan Usia Responden.....	xx
Tabel 3.5 Reservasi Online Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	xx
Tabel 3.6 Pekerjaan Responden.....	xxi
Tabel 3.7 Frekuensi Perjalanan Dengan Pekerjaan Seseorang.....	xxi
Tabel 3.8 Permasalahan Reservasi Online.....	xxii
Tabel 3.9 Jumlah Responden Yang Mengetahui Reservasi Online.....	xxii
Tabel 3.10 Tingkat Kepuasan Pengguna Reservasi Online.....	xxii



## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	8
Bagan 2.5 Strukur Organisasi.....	31



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penumpang Tahun 2015 Januari – Maret .....	5
Gambar 3.1 KAI ACCESS .....	34
Gambar 3.2 KAI ACCESS .....	34
Gambar 3.3 KAI ACCESS .....	34
Gambar 3.4 KAI ACCESS .....	35
Gambar 3.5 KAI ACCESS .....	35
Gambar 3.6 KAI ACCESS .....	35
Gambar 3.7 KAI ACCESS .....	36
Gambar 3.8 KAI ACCESS .....	36
Gambar 3.9 KAI ACCESS .....	36
Gambar 3.10 KAI ACCESS .....	37
Gambar 3.11 KAI ACCESS .....	37
Gambar 3.12 KAI ACCESS .....	38
Gambar 3.13 KAI ACCESS .....	38
Gambar 3.14 PADICITI .....	38
Gambar 3.15 PADICITI .....	39
Gambar 3.16 PADICITI .....	39
Gambar 3.17 PADICITI .....	40
Gambar 3.18 PADICITI .....	40
Gambar 3.19 PADICITI .....	41
Gambar 3.20 PADICITI .....	41
Gambar 3.21 PADICITI .....	42
Gambar 3.22 PADICITI .....	42
Gambar 3.23 PADICITI .....	42
Gambar 3.24 WEB PT.KAI .....	43
Gambar 3.25 WEB PT.KAI .....	43
Gambar 3.26 WEB PT.KAI .....	43