

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</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 BAGAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	9
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	9
1.4 Kerangka Pemikiran.....	10
1.5 Metode Penelitian .....	13
1.5.1 Batasan Konsep.....	14
1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi .....	16

1.5.3 Teknik Penentuan Informan .....	17
1.5.4 Teknik Penentuan Sampel/ Responden .....	18
1.5.5 Teknik Pengumpulan Data .....	18
1.5.6 Teknik Analisis Data.....	20

## **BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

2.1 Sejarah PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	22
2.2 Visi Perusahaan .....	24
2.3 Misi Perusahaan.....	24
2.4 Budaya Perusahaan.....	24
2.5 Daerah Operasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	26
2.6 Struktur Organisasi Pelayanan Daerah Operasi VIII .....	29

## **BAB III TEMUAN DAN INTERPRETASI DATA LAPANGAN**

3.1 Pelayanan Tiket Kereta Api .....	31
3.2 Keluhan Penumpang Stasiun Gubeng .....	34
3.2.1 Manual Tiket.....	37
3.2.1.1 Sumber Daya Manusia.....	37
3.2.1.2 Loket Penjualan .....	39
3.2.2 Online Tiket .....	40
3.2.2.1 Sistem .....	41
3.2.2.2 Alat .....	42
3.3 Penanganan keluhan.....	42

## **BAB IV PENUTUP**

4.1 Kesimpulan.....	47
4.2 Saran.....	47
Daftar Pustaka .....	49
Lampiran .....	50



## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.4 Kerangka Pemikiran .....	10
Bagan 2.6 Struktur Organisasi Pelayanan St Gubeng Surabaya.....	29



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Volume Penumpang St Gubeng Surabaya .....	5
Gambar 2.5 Alamat Daerah Operasi .....	27

