

**DAFTAR ISI**

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pernyataan Orisinalitas Skripsi .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Abstrak .....	vi
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Bisnis Proses .....	9
2.1.1.1 Proses Bisnis pada Jasa .....	10

2.1.2 Manajemen Operasi Jasa .....	10
2.1.2.1 Jasa .....	11
2.1.2.1.2 Karakteristik Jasa .....	11
2.1.3 Kualitas Jasa .....	12
2.1.3.1 Dimensi Kualitas Jasa .....	14
2.1.4 Sistem Informasi .....	15
2.1.4.1 Fungsi Sistem Informasi .....	15
2.1.4.2 Hubungan dari bisnis proses dengan sistem informasi .....	16
2.1.4 <i>Ticketing</i> .....	16
2.1.4.1 RTS ( <i>Rail Ticket System</i> ) .....	17
2.1.4.2 Cetak Tiket Mandiri .....	17
2.1.4.2.1 Fungsi Cetak Tiket Mandiri .....	17
2.1.4.3 Boarding Pass .....	18
2.1.5 Servqual .....	19
2.1.5.1 Dimensi Kualitas Jasa .....	21
2.1.6 Kepuasan Pelanggan .....	22
2.1.6.1 Faktor Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.6.2 Index Kepuasan Pelanggan (CSI) .....	24
2.1.7 Fishbone Diagram .....	26
2.2 Penelitian Sebelumnya .....	28
2.3 Kerangka Berpikir .....	31

<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	32
3.1 Pendekatan Penelitian .....	32
3.2 Batasan Penelitian .....	34
3.3 Komponen Desain Penelitian.....	34
3.3.1 Pertanyaan Penelitian .....	34
3.3.2 Unit Analisis .....	35
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	35
3.5 Prosedur penentuan Populasi dan Sampel .....	36
3.6 Prosedur Pengumpulan Data .....	37
3.7 Teknik Analisis Data .....	40
3.8 Tahapan Penelitian .....	41
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	44
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	44
4.1.1 Profil umum PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	44
4.1.2 Lokasi Perusahaan .....	46
4.1.3 Struktur Organisasi .....	47
4.2 Alur Pemesanan Tiket .....	49
4.2.1 Tiket Kereta Api .....	50
4.2.2 Pelayanan Penjualan Tiket Kereta Api .....	51
4.2.3 Pelayanan Penjualan Tiket Kereta Api di Mitra Perusahaan .....	57
4.2.4 Validasi Tiket dan Boarding .....	60

4.2.4.1 Lingkup Kegiatan .....	60
4.2.4.2 Ketentuan Pemeriksaan .....	62
4.2.5 Perubahan Jadwal .....	64
4.3 Identifikasi Responden .....	65
4.4 Analisis Hasil Pengolahan data .....	67
4.4.1 Uji Reliabilitas .....	67
4.4.2 Uji Validitas .....	68
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	71
4.5.1 Analisis GAP Kepuasan Pelanggan .....	71
4.5.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	76
4.5.2.1 Menurut dimensi <i>Empaty</i> .....	76
4.5.2.2 Menurut dimensi <i>Tangibles</i> .....	77
4.5.2.3 Menurut dimensi <i>Assurance</i> .....	78
4.5.3 Usulan Perbaikan berdasarkan diagram Fishbone .....	76
4.5.4 Analisis Perhitungan CSI .....	76
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>82</b>
5.1 Kesimpulan .....	82
5.2 Saran .....	83
Daftar Pustaka	
Lampiran	

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1	Penulisan Nomor Identitas Penumpang .....	18
Tabel 2.2	Interpretasi <i>Customers Satisfaction Index</i> .....	25
Tabel 3.1	Time Frame Pengumpulan data di Stasiun Surabaya Gubeng .....	34
Tabel 4.1	Ringkasan Sejarah Perkereta Apian Indonesia .....	46
Tabel 4.2	Penulisan Nomor Identitas Penumpang .....	54
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	66
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	66
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Jasa Kereta Api .....	67
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas .....	68
Tabel 4.8	Uji Validitas .....	69
Tabel 4.9	Hasil Perhitungan GAP kepuasan Pelanggan .....	71
Tabel 5.0	Hasil Perhitungan CSI .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kualitas Jasa .....	13
Gambar 2.2 Fishbone Diagram .....	27
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir.....	31
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	48
Gambar 4.2 Alur Proses Pemesanan <i>Channel Internal</i> .....	49
Gambar 4.3 Alur Proses Pemesanan <i>Channel External</i> .....	50
Gambar 4.4 Diagram Fishbone Dimensi Empaty .....	77
Gambar 4.5 Diagram Fishbone Dimensi Tangibles.....	77
Gambar 4.6 Diagram Fishbone Dimensi Assurance .....	78

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Kuisisioner
- Lampiran 2 Data Mentah Kuisisioner
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas kenyataan
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Harapan
- Lampiran 5 Hasil Perhitungan GAP dan CSI
- Lampiran 6 Hasil wawancara dengan Manajer Sistem Informasi
- Lampiran 7 Hasil Dokumentasi Responden
- Lampiran 8 Dokumentasi Stasiun Surabaya Gubeng (Sistem Tiket, CTM).
- Lampiran 9 Permohonan izin penelitian