

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN KTM	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	<u>ix</u>
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	<u>xi</u>
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Jadwal Tugas Akhir.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	5
2.1 Sejarah Perkeretaapian	5
2.2 Deskripsi KAI Access.....	7
2.3 Logo Dan Arti	9
2.4 Visi Dan Misi.....	9
2.5 Struktur Organisasi	10
2.6 Jenis – Jenis Pelayanan Perusahaan	11
BAB III PEMBAHASAN	13
3.1 Landasan Teori.....	13
3.1.1 Komunikasi Pemasaran	14
3.1.2 Perilaku konsumen	14
3.1.3 Kualitas Jasa (Layanan).....	14
3.2 Metode Penelitian.....	15
3.2.1 Jenis Penelitian	15

3.2.2 Sumber Data	16
3.2.3 Pengumpulan Data.....	16
3.2.4 Karakteristik Informan	17
3.3 Analisis Dan Pembahasan	17
3.3.1 Identifikasi Informan	17
3.3.2 Evaluasi Pemahaman Pelanggan Atas Informasi Penggunaan Aplikasi KAI Access.....19
3.3.2.1 Informasi Layanan pemesanan	19
3.3.2.2 Informasi Layanan Pembelian Tiket.....	20
3.3.2.3 Informasi Layanan Tiket Setelah pembayaran	21
3.3.2.4 Informasi Layanan Lainnya	22
3.3.3 Pembahasan	23
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	26
4.1 Kesimpulan.....	26
4.2 Saran	26
DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN.....	28

DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Kegiatan Tugas Akhir	4
3.1 Koding Wawancara Kepemilikan Aplikasi	18
3.2 Pemahaman Pelanggan Atas Informasi Pemesanan.....	19
3.3 Pemahaman Pelanggan Atas Informasi pembelian Tiket.....	20
3.4 Pemahaman Pelanggan Atas Informasi Tiket Setelah Pembayaran.....	21
3.5 Pemahaman Pelanggan Atas Informasi Lainnya.....	22

DAFTAR GAMBAR

2.1 Tampilan Aplikasi KAI Access	8
2.2 Logo Kereta Api Indonesi (persero)	9
2.3 Struktur Organisasi Stasiun Besar C Wonokromo.....	10

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara	28
Lampiran 1.1 Transkrip Wawancara	30
Lampiran 2 Surat Persetujuan Magang	54
Lampiran 3 Sertifikat Selesai Magang	55
Lampiran 4 Lembar Penilaian Praktek Kerja Lapangan	56
Lampiran 4.1 Lembar Penilaian Praktek Kerja Lapangan PT. KAI	57
Lampiran 5 Lembar Kegiatan Praktek Kerja Lapangan	58
Lampiran 6 Lembar Kartu Konsultasi.....	59
Lampiran 7 Dokumentasi Selama Praktek Kerja Lapangan	60