

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN KTM.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	5
1.4 Manfaat Tugas Akhir.....	5
1.4.1 Bagi Perusahaan.....	5.
1.4.2 Bagi Penulis.....	5
1.4.3 Bagi Pembaca.....	5.
1.5 Rencana Kegiatan Tugas Akhir.....	6
1.5.1 Subyek Penelitian.....	6.

1.5.2 Obyek Penelitian.....	6.
1.5.3 Jadwal Kegiatan PKL dan Penelitian TA.....	7
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
2.1 Sejarah Perkeretaapian.....	8
2.2 Visi,Misi dan Budaya Perusahaan PT Kereta Api Indonesia.....	12
2.2.1 Visi Perusahaan PT Kereta Api Indonesia.....	12
2.2.2 Misi Perusahaan PT Kereta Api Indonesia.....	12
2.2.3 Budaya Perusahaan PT Kereta Api Indonesia.....	12
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	13
2.4 Jenis-Jenis Layanan Perusahaan.....	14
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
3.1 Tinjauan Pustaka.....	16
3.1.1 Pemasaran Jasa.....	16
3.1.2 Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ).....	16
3.1.3 Sistem Informasi Manajemen.....	18
3.1.4 E-Ticketing.....	18
3.1.5 Kesuksesan dan Kegagalan Sistem Informasi .....	19
3.1.6 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean...	19
3.1.7 Efisiensi.....	20
3.1.8 Motif Penggunaan Layanan <i>E-Ticketing</i> .....	21
3.2 Metode Penelitian.....	26
3.2.1 Pendekatan Penelitian.....	26
3.2.2 Sumber Data.....	26

3.2.3 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.3 Pembahasan.....	28
3.3.1 Implementasi proses e-ticketing di PT Kereta Api Indonesia.....	28
3.3.2 Kesuksesan Implementasi <i>E-ticketing</i> .....	29
3.3.2 Persepsi Pengguna Layanan <i>E-Ticketing</i> .....	29
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan.....	32
4.2 Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA.....	34
LAMPIRAN.....	35