

DAFTAR ISI

LAPORAN TUGAS AKHIR.....	i
HALAMAN SCAN KTM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	5
1.4 Manfaat Tugas Akhir.....	5
1.5 Jadwal Tugas Akhir.....	6
1.6 Kerangka Berpikir	7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAN.....	8
2.1 Sejarah Perkeretaapian	8
2.2 Profil Perusahaan.....	10
2.2.1 Logo dan Arti.....	10
2.2.2 Visi dan Misi Perusahaan	11

2.3 Budaya Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero)	12
2.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	13
2.5 Jenis – jenis layanan perusahaan	13
A. Layanan Penumpang	13
B. Layanan Angkutan Barang.....	14
C. Pengusahaan Aset.....	18
BAB III PEMBAHASAN	19
3.1 Tinjauan Pustaka	19
3.1.1 Pemasaran	19
3.1.2 Pemasaran Jasa	20
3.1.3 Kualitas Pelayanan.....	21
3.1.4 Kepuasan Konsumen	23
3.2 Metode Penelitian.....	28
3.2.1 Pendekatan penelitian	28
3.2.2 Tempat dan waktu penelitian.....	29
3.2.3 Sumber Data	29
3.2.4 Populasi dan sampel.....	30
3.2.4 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.2.5 Variabel Definisi operasional	33
3.3 Pembahasan	36
3.3.1 Uji Validitas.....	36
3.3.2 Uji Reliabilitas	38
3.3.3 Data responden	38

3.3.4 Hasil tabulasi data berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan PT. KAI (Persero) Unit Angkutan Barang Stasiun Pasar Turi	40
3.3.5 Rekapitulasi Lima dimensi kualitas layanan	47
3.3.6 Hasil Tabulasi Data Berdasarkan Kepuasan Konsumen PT. KAI (Persero) Unit Angkutan Barang Stasiun Pasar Turi	48
3.3.7 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Konsumen.....	50
3.3.8 Evaluasi Kualitas Layanan PT. KAI Unit Angkutan Barang Stasiun Pasar Turi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	50
3.3.9 Evaluasi Kepuasan Konsumen Rail Express Stasiun Pasar Turi.....	56
3.3.10 Harapan dan Keinginan konsumen	56
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	57
4.1 Kesimpulan.....	57
4.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir	7
Gambar 2.1 Logo Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia	10
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Unit Angkutan Barang Daop 8 Surabaya	13
Gambar 2.3 Layanan Angkutan Penumpang	13
Gambar 2.4 Layanan Angkutan Barang	14
Gambar 2.5 Poster Rail Express	15
Gambar 2.6 Alur Pelayanan Rail Express	17
Gambar 2.7 Layanan Pengusahaan Aset.....	18
Gambar 3.1 Konsep Kepuasan Konsumen	26
Gambar 3.2 Data Responden Berdasarkan Usia	39
Gambar 3.3 Frekuensi Pengiriman Barang	39
Gambar 3.4 Hasil Tabulasi Data Dimensi Bukti Fisik	40
Gambar 3.5 Hasil Tabulasi Data Dimensi Keandalan	42
Gambar 3.6 Hasil Tabulasi Data Dimensi Kecepatan.....	43
Gambar 3.7 Hasil Tabulasi Data Dimensi Jaminan	45
Gambar 3.8 Hasil Tabulasi Data Dimensi Empati	46
Gambar 3.9 Tabulasi Data Kepuasan Konsumen	48
Gambar 3.10 Penampilan Karyawan Rail Express	51
Gambar 3.11 Tersedianya Lahan Pemindahan Barang	51
Gambar 3.12 Persebaran Stasiun yang Melayani Rail Express	53
Gambar 3.13 Proses Penimbangan Barang.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Layanan Jasa Rail Express periode Januari - Maret Tahun 2020.....	3
Tabel 1.2 Tabel Jadwal Tugas Akhir	6
Tabel 3.1 Keterangan Pengukuran Skala Likert	32
Tabel 3.2 Kriteria Penafsiran Responden	32
Tabel 3.3 Tabel Definisi Operasional	34
Tabel 3.4 Tabel Uji Validitas Instrumen.....	37
Tabel 3.5 Tabel Hasil Uji Reabilitas	38
Tabel 3.6 Hasil Rekapitulasi Data Menurut Lima Dimensi Kualitas Jasa.....	47
Tabel 3.7 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Konsumen	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar pertanyaan kuesioner

Lampiran 2 Kartu konsultasi

Lampiran 3 Buku Harian Magang

Lampiran 4 Dokumentasi

Lampiran 5 Data hasil Kuesioner