

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
RINGKASAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Secara Praktisi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Pelayanan publik	10
2.2.2 Transportasi	11
2.2.3 Transportasi Umum	13
2.2.4 Angkutan Kereta Api	14
2.2.5 Kereta Rel Listrik	15
2.3 Kualitas Pelayanan	16
2.4 Kerangka Pemikiran	19
2.5 Preposisi	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Desain Penelitian	23
3.2 Operasionalisasi Konsep	24
3.3 Data dan Sumber Data	25
3.3.1 Data	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data	22
3.5 Teknik Pengolahan/Analisis Data	27
3.6 Jadwal Penelitian	29

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.1.1	PT. Kereta Commuter Indonesia	30
4.1.2	Lokasi PT. Kereta Commuter Indonesia Cabang Kota Bekasi	31
4.1.3	Fungsi Dan Tujuan Kereta Commuter Indonesia	31
4.1.4	Visi Dan Misi PT. Kereta Commuter Indonesia	33
4.1.5	Struktur Organisasi PT. Kereta Commuter Indonesia Cabang Kota Bekasi	34
4.1.6	Karakteristik Informan	34
4.1.7	Karakteristik Informasi Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.1.8	Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Usia	35
4.1.9	Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	34
4.1.10	Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan atau Jabatan	36
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	37
4.2.1	Pelayanan Transportasi Publik Kereta Rel Listrik Oleh Pt. Kereta Commuter Indonesia Cabang Kota Bekasi	37
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1	Kesimpulan	87
5.1.1	<i>Tangible</i> (Kehandalan)	87
5.1.2	<i>Assurance</i> (Jaminan)	87
5.1.3	<i>Empathy</i> (<i>Empati</i>)	88
5.2	Saran	89
	DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Indikator Kualitas Pelayanan	18
Tabel 3.1	Operasionalisasi Konsep	24
Tabel 3.2	Data Informan	26
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian	29
Tabel 4.1	Data Volume Penumpang Kereta Rel Listrik Stasiun Bekasi.....	33
Table 4.2	Karakteristik Informasi Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.3	Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Usia	35
Tabel 4.4	Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan	35
Tabel 4.5	Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan atau Jabatan	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Kerangka Berpikir	21
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. Kereta Commuter Indonesia Cabang Kota Bekasi.....	34