

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	i
<b>PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERUSAHAAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>TUGAS AKHIR</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan penelitian .....	3
1.5 Manfaat penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b> .....	7
2.1 Studi Empiris .....	7
2.2 Studi Teoritis .....	11
2.2.1 Konsep Jasa.....	11
2.2.2 Kepuasan Konsumen.....	12
2.2.3 Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.4 Kualitas Kinerja.....	16
2.2.5 Importance Performance Analysis (IPA) .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	25
3.1 Populasi Dan Sampel.....	25

3.2 Identifikasi Masalah.....	25
3.3 Jenis Data.....	26
3.4 Pengumpulan Data.....	27
3.5 Pengolahan Data .....	27
3.5.1 Uji Kecukupan Data .....	27
3.5.1 Uji Validitas Data.....	28
3.5.4 Importance Performance Analysis (IPA) .....	29
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>31</b>
4.1 Deskripsi PT Kereta Api Indonesia DAOP 6 Lempuyangan, Yogyakarta.....	31
4.1.1 Letak Geografis .....	31
4.1.2 Sejarah Singkat.....	31
4.1.3 Visi dan Misi .....	33
4.2 Pengumpulan Data.....	33
4.2.1 Pengujian Koesioner .....	33
4.2.2 Uji Validasi .....	36
4.2.3 Uji Relibilitas .....	39
4.3 Pengolahan Data .....	40
4.3.1 Importance Performance Analysis (IPA) .....	40
4.3.2 Analisis Tingkat Kesesuaian (Tki).....	41
4.3.3 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan .....	42
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
5.1 Analisis Data Kuesioner.....	44
5.1.1 Uji Kecukupan Data .....	44
5.1.2 Uji Validasi .....	44
5.1.3 Uji Reliabilitas.....	45
5.2 Importance Performance Analysis (IPA).....	45
5.3 Evaluasi peningkatan pelayanan.....	47
5.4 Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	48
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
6.1 Kesimpulan .....	50
6.2 Saran .....	51

**DAFTAR PUSTAKA**.....52  
**LAMPIRAN 1**.....55  
**LAMPIRAN 2**.....59

