

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| ABSTRAK..... | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR/DIAGRAM..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 12 |
| C. Tujuan Penelitian | 14 |
| D. Manfaat Penelitian | 15 |
| 1. Manfaat Teoritis | 15 |

| | |
|---|----|
| 2. Manfaat Praktis | 15 |
| E. Kerangka Berpikir | 15 |
| BAB II KAJIAN TEORITIS..... | |
| A. Kualitas Pelayanan..... | 20 |
| 1. Dimensi Kualitas Pelayanan | 23 |
| 2. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan..... | 27 |
| B. Pelanggan | 28 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| A. Rancangan Penelitian | 29 |
| B. Variabel Penelitian | 29 |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian | 30 |
| 1. Populasi Penelitian | 31 |
| 2. Sampel Penelitian..... | 31 |
| 3. Teknik Pengambilan Sampel..... | 32 |
| D. Instrumen Penelitian | 33 |
| 1. Jenis dan Skala Alat Ukur..... | 33 |
| 2. Teknik Skoring..... | 34 |
| 3. Kisi-Kisi Alat Ukur | 35 |
| E. Pengujian Alat Ukur..... | 39 |
| 1. Uji Validitas | 39 |

| | |
|---|----|
| 2. Uji Reliabilitas | 40 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 41 |
| 1. Uji Normalitas..... | 41 |
| 2. Frekuensi..... | 42 |
| 3. Kategorisasi Positif dan Negatif | 42 |
| 4. Dimensi Dominan Kualitas Pelayanan..... | 43 |
| 5. Crosstab | 44 |
| G. Tempat dan Waktu Penelitian | 44 |
| H. Prosedur Pelaksanaan Penelitian..... | 44 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | |
| A. Gambaran Umum Responden..... | 47 |
| 1. Jenis Kelamin..... | 48 |
| 2. Usia..... | 48 |
| 3. Status Pekerjaan..... | 49 |
| 4. Tujuan Menggunakan KRL..... | 50 |
| 5. Lama Menggunakan KRL..... | 52 |
| 6. Frekuensi Pemakaian KRL Dalam 1 Bulan..... | 53 |
| B. Analisis Data..... | 54 |
| 1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas..... | 54 |
| 2. Uji Normalitas Data..... | 54 |
| 3. Kategorisasi Kualitas Pelayanan..... | 55 |

| | |
|---|-----------|
| 4. Gambaran Dimensi Dominan Kualitas Pelayanan..... | 57 |
| C. Analisis Data Penunjang..... | 58 |
| 1. Gambaran Kualitas Pelayanan Dengan Jenis Kelamin..... | 58 |
| 2. Gambaran Kualitas Pelayanan Dengan Usia Responden..... | 60 |
| 3. Gambaran Kualitas Pelayanan Dengan Status Pekerjaan..... | 61 |
| 4. Gambaran Kualitas Pelayanan Dengan Tujuan Menggunakan KRL..... | 63 |
| 5. Gambaran Kualitas Pelayanan Dengan Lama Menggunakan KRL..... | 65 |
| 6. Gambaran Kualitas Pelayanan Dengan Frekuensi Pemakaian Sebulan.. | 66 |
| D. Pembahasan..... | 67 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | |
| A. Kesimpulan..... | 74 |
| B. Saran..... | 75 |
| 1. Saran Teoritis..... | 75 |
| 2. Saran Praktis..... | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA | 76 |
| DATA LAMPIRAN | 78 |