

**DAFTAR ISI**

	halaman
<b>PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vi
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	2
1.3 Rumusan Masalah .....	2
1.4 Batasan Masalah .....	2
1.5 Tujuan Penelitian .....	3
1.6 Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	4
2.1 Perkeretaapian .....	4
2.2 Stasiun Kereta Api .....	4
2.3 Fasilitas Stasiun Kereta Api .....	5
2.4 Standar Pelayanan Minimum .....	5
2.5 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	7
2.6 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	7
2.7 IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	10
2.8 SWOT ( <i>Strenght, Weakness, Opportunity, Threat</i> ) .....	12
2.9 Hasil Penelitian Terdahulu .....	14
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	18
3.1 Tahapan Penelitian .....	18
3.2 Survei Pendahuluan .....	18
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	18
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	20
3.5 Data Penelitian .....	21



3.6	Kompilasi Data .....	22
3.7	Metode Analisis Data .....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>25</b>
4.1	Gambaran Umum Stasiun Malang Kota Baru .....	25
4.2	Fasilitas dan Pelayanan di Stasiun Malang Kota Baru .....	29
4.3	Pelaksanaan dan Hasil Survei .....	38
4.4	Penilaian Tingkat Kinerja .....	44
4.5	Penilaian Tingkat Kepentingan .....	46
4.6	Analisis dengan Menggunakan Metode IPA .....	48
4.7	Interpretasi dari IPA .....	51
4.8	Analisis SWOT .....	55
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>60</b>
5.1	Kesimpulan .....	60
5.2	Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>62</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>63</b>

