

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1. Profil umum perusahaan	1
1.1.2. Sejarah singkat PT. KAI (Persero)	1
1.1.3. Logo PT. KAI (Persero).....	3
1.1.3.1 Makna Logo PT. KAI (Persero)	4
1.1.3.2 Gaya dan sifat logo PT. KAI (Persero)	4
1.1.4. Visi dan Misi PT. KAI (Persero)	4
1.1.5. Nilai Utama PT. KAI (Persero)	5
1.1.6. Bidang Usaha PT. KAI (Persero)	6
1.2. Latar Belakang	6
1.3. Rumusan Masalah.....	13
1.4. Tujuan Penelitian.....	13
1.5. Manfaat Penelitian	14
1.6. Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	14
BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Kerangka Pemikiran	19
2.3 Tinjauan Teori	20
2.3.1 Konsep Pemasaran.....	20
2.3.2. Pengertian Jasa.....	20
2.3.3. Kualitas Pelayanan.....	21
2.3.4. Kepuasan Pelanggan	23
2.4 Metode Penelitian	26
2.4.1. Uji Validitas.....	28

2.4.2. Uji Reliabilitas	29
2.4.3. Uji Normalitas	29
2.5 Metode Analisis	29
2.6 Operasional Variabel	32
2.7 Hasil dan Pembahasan	34
2.7.1 Karakteristik Responden.....	34
2.7.2 Hasil Pengujian Data	36
2.8 Teknik Analisis Data	40
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	47
3.1. Kesimpulan.....	47
3.2. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN	