

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRACT</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>PERNYATAAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>MOTTO</b>	
<b>PERSEMBAHAN</b>	
<b>SANWACANA</b>	
<b>DAFTAR ISI</b>	
<b>DAFTAR TABEL</b>	
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	12
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
A. Pelayanan Publik .....	13
1. Definisi Pelayanan Publik .....	13
2. Asas-asas Pelaksanaan Pelayanan Publik .....	14
3. Hakikat Pelayanan Publik .....	19
4. Standar Pelayanan Publik .....	20
B. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	23
C. Harapan Pengguna Jasa (Pelanggan) .....	24
D. Unsur Kepuasan Pelanggan .....	26
E. Kualitas Pelayanan .....	28

F. Tinjauan Indeks Kepuasan Masyarakat .....	31
G. Kerangka Pikir .....	42
<b>III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Tipe Penelitian .....	43
B. Definisi Konseptual .....	43
C. Definisi Operasional .....	44
D. Lokasi dan Obyek Penelitian .....	46
E. Jenis dan Sumber Data .....	46
F. Instrument Penelitian .....	47
G. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	48
H. Teknik Analisis Data.....	48
<b>IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
A. Profil Stasiun Tanjungkarang Sub Divre 3.2 Tanjungkarang .....	53
B. Sejarah Perusahaan .....	54
C. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	56
D. Arti Logo Kereta Api .....	57
E. Slogan Perusahaan .....	58
<b>V. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
A. Deskriptif Pelaksanaan Penelitian .....	59
B. Analisis Data Demografi .....	60
C. Hasil Penelitian .....	64
D. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat.....	132
E. Analisis Diagram Kartesius .....	138
<b>VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>142</b>
A. Kesimpulan .....	142
B. Saran .....	143

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN