

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Rekapitulasi Jumlah Penumpang Kereta Api di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung Tahun 2010.....	3
2. Rekapitulasi Jumlah Penumpang Kereta Api di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung Tahun 2011.....	4
3. Operasional Variabel Penelitian.....	44
4. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM.....	49
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Umur.....	61
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	62
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	63
9. Distribusi Responden Mengenai Kemudahan Prosedur Sistem Tiket...	65
10. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Kemudahan Prosedur Sistem Tiket.....	66
11. Distribusi Responden Mengenai Kemudahan Persyaratan Pelayanan Pembelian Tiket.....	68
12. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Kemudahan Persyaratan Pelayanan Pembelian Tiket.....	69
13. Distribusi Responden Mengenai Kejelasan Petugas Locket Dalam Memberikan Pelayanan.....	70
14. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Mengenai Kejelasan Pelayanan Petugas Locket.....	71
15. Distribusi Responden Mengenai Kejelasan Petugas Informasi Dalam Menyampaikan Informasi.....	72
16. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Mengenai Kejelasan Petugas Informasi Dalam Menyampaikan Informasi.....	73
17. Distribusi Responden Mengenai Kedisiplinan Petugas Locket.....	74
18. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Kedisiplinan Petugas Locket.....	75
19. Distribusi Responden Mengenai Kedisiplinan Petugas Keamanan Dalam Memberikan Pelayanan.....	76
20. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Kedisiplinan Petugas Keamanan.....	77
21. Distribusi Responden Mengenai Kedisiplinan Petugas KA (Masinis) Dalam Memberikan Pelayanan.....	78
22. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Kedisiplinan Petugas KA (Masinis).....	79

23. Distribusi Responden Mengenai Kedisiplinan Petugas KA (Kondektur) Dalam Memberikan Pelayanan.....	80
24. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Kedisiplinan Petugas KA (Kondektur).....	81
25. Distribusi Responden Mengenai Ketepatan Waktu Petugas Locket Dalam Menyelesaikan Suatu Pelayanan.....	82
26. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Mengenai Ketepatan Waktu Petugas Locket.....	83
27. Distribusi Responden Mengenai Ketepatan Jadwal Berangkat Dan Tiba Kereta.....	84
28. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Mengenai Ketepatan Jadwal Berangkat Dan Tiba Kereta.....	85
29. Distribusi Responden Mengenai Tanggungjawab Petugas Locket Dalam Memberikan Pelayanan.....	86
30. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Tanggungjawab Petugas Locket.....	87
31. Distribusi Responden Mengenai Tanggungjawab Petugas Keamanan Dalam Memberikan Pelayanan.....	88
32. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Tanggungjawab Petugas Keamanan.....	89
33. Distribusi Responden Mengenai Tanggungjawab Petugas KA (Teknisi) Dalam Memberikan Pelayanan.....	90
34. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Tanggungjawab Petugas KA (Teknisi).....	91
35. Distribusi Responden Mengenai Kemampuan Petugas Parkir Dalam Memberikan Pelayanan.....	92
36. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Kemampuan Petugas Parkir Dalam Memberikan Pelayanan.....	93
37. Distribusi Responden Mengenai Kemampuan Petugas Locket Dalam Memberikan Pelayanan.....	94
38. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Mengenai Kemampuan Petugas Locket.....	95
39. Distribusi Responden Mengenai Kemampuan Petugas Keamanan Dalam Memberikan Pelayanan.....	96
40. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Mengenai Kemampuan Petugas Keamanan.....	97
41. Distribusi Responden Mengenai Ketepatan Waktu Proses Pembelian Tiket.....	98
42. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Mengenai Ketepatan Waktu Proses Pembelian Tiket.....	99
43. Distribusi Responden Mengenai Kecepatan Petugas Memeriksa Tiket..	100
44. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Kecepatan Petugas Memeriksa Tiket.....	101
45. Distribusi Responden Mengenai Kesamaan Perlakuan Dalam Mendapatkan Pelayanan.....	102
46. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Kesamaan Perlakuan Dalam Mendapatkan Pelayanan.....	103

47. Distribusi Responden Mengenai Kesopanan Dan Keramahan Oleh Petugas Pelayanan.....	104
48. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Kesopanan Dan Keramahan Oleh Petugas Pelayanan.....	105
49. Distribusi Responden Mengenai Kewajaran Tarif Parkir Di Stasiun Tanjungkarang.....	106
50. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Kewajaran Tarif Parkir Di Stasiun Tanjungkarang.....	107
51. Distribusi Responden Mengenai Kewajaran Harga Tiket Kereta Api Dengan Fasilitas Yang Didapatkan.....	108
52. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Kewajaran Harga Tiket Kereta Api Dengan Fasilitas Yang Didapatkan.....	109
53. Distribusi Responden Mengenai Kejelasan Tarif Parkir Di Stasiun Tanjungkarang.....	110
54. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Kejelasan Tarif Parkir Di Stasiun Tanjungkarang.....	111
55. Distribusi Responden Mengenai Mengenai Kejelasan Biaya Tiket Kereta Api Di Stasiun Tanjungkarang.....	112
56. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Mengenai Kejelasan Biaya Tiket Kereta Api Di Stasiun Tanjungkarang.....	113
57. Distribusi Responden Mengenai Kepastian Jadwal Kereta Api.....	114
58. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Kepastian Jadwal Kereta Api.....	115
59. Distribusi Responden Mengenai Kebersihan Dan Kerapihan Loker Di Stasiun Tanjungkarang.....	116
60. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Kebersihan Dan Kerapihan Loker Di Stasiun Tanjungkarang.....	117
61. Distribusi Responden Mengenai Kenyamanan Ruang Tunggu Di Stasiun Tanjungkarang.....	118
62. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Kenyamanan Ruang Tunggu Di Stasiun Tanjungkarang.....	119
63. Distribusi Responden Mengenai Kenyamanan (Banyaknya Pedagang Asongan Dan Pengamen) Selama Perjalanan Kereta.....	120
64. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Kenyamanan (Banyaknya Pedagang Asongan Dan Pengamen) Selama Perjalanan Kereta.....	121
65. Distribusi Responden Mengenai Ketersediaan Sarana Pelengkap Pelayanan (Wc/Toilet Dan Kantin) Di Stasiun Tanjungkarang.....	122
66. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Ketersediaan Sarana Pelengkap Pelayanan (Wc/Toilet Dan Kantin) Di Stasiun Tanjungkarang.....	123
67. Distribusi Responden Mengenai Ketersediaan Sarana Pelengkap Pelayanan (Wc/Toilet Dan Kantin) Di Dalam Kereta.....	124
68. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Ketersediaan Sarana Pelengkap Pelayanan (Wc/Toilet Dan Kantin) Di Dalam Kereta.....	125
69. Distribusi Responden Mengenai Keamanan Tempat Pelayanan Terhadap Keberadaan Calo.....	126

70. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Keamanan Tempat Pelayanan Terhadap Keberadaan Calo.....	127
71. Distribusi Responden Mengenai Keamanan Tempat Parkir Di Stasiun Tanjungkarang.....	128
72. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Keamanan Tempat Parkir Di Stasiun Tanjungkarang.....	129
73. Distribusi Responden Mengenai Keamanan Di Dalam Kereta.....	130
74. Distribusi Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Keamanan Di Dalam Kereta.....	131
75. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Di Stasiun Kereta Api Tanjungkarang.....	132
76. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM.....	134
77. Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan.....	135