

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
ABSTRACK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Metode Penelitian.....	6
1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Manajemen.....	8
2.1.1 Pengertian Menejemen.....	8
2.1.2 Manajemen Menurut Para Ahli.....	8
2.2. Pemasaran.....	9
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	9
2.2.2 Pengertian Pemasaran Menurut Para Ahli.....	9
2.3. Menejemen Pemasaran.....	10
2.3.1 Pengertian Menejemen Pemasarana.....	10
2.3.2 Pengertian Pemasarana Jasa Menurut Para Ahli Jasa.....	11
2.3.3 Pengertian Jasa.....	11
2.4. Bauran Pemasaran Jasa.....	12

2.5 . Klasifikasi Jasa.....	15
2.5.1 Karakteristik Jasa.....	18
2.6. Pelayanan dan Kualitas Jasa.....	19
2.6.1 Pengertian Pelayanan dan Kualitas Jasa.....	19
2.6.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa.....	19
2.6.3 Faktor Penyebab Kualitas Jasa Yang Buruk.....	21
2.6.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa.....	22
2.7 Kualitas Pelayanan.....	24
2.7.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2.8 Online Reservation Ticket.....	26
2.8.1 Pengertian Online Reservation ticket.....	26
2.9 Dimensi Kualitas Pelayanan Elektronik.....	28
2.9.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Elektronik Menurut Ahli.....	28
2.10 Model Kualitas Jasa.....	28
2.11 Penelitian Terdahulu.....	31

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian Tugas Akhir.....	33
3.1.1 Sejarah Perusahaan.....	33
3.1.2 Filosofi PT Kereta Api Indonesia (persero).....	35
3.1.3 Visi dan Misi dan tujuan Perusahaan.....	35
3.1.4 Jenis Pelayanan Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (persero).....	36
3.1.5 Kereta Api penumpang yang berada di bawah pengoperasian Daop 2.....	42
3.2. Struktur Organisasi.....	43
3.2.1 Struktur Organisasi.....	43
3.2.2 Tugas Pokok Jabatan-jabatan PT KAI Daob 2 Bandung.....	44
3.3. Metode Laporan Tugas Akhir.....	46
3.4 Tipe dan Dasar Penelitian.....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- 4.1. Pelaksanaan kualitas pelayanan *Mobile* aplikasi KAI *Access* di daop II Bandung menggunakan 4 dimensi kualitas pelayanan elektronik.....49
- 4.2. Hambatan yang di hadapi PT KAI daop II Bandung dalam pelayanan *Mobile* aplikasi KAI *Access*.....72
- 4.3. Solusi yang dilakukan PT KAI daop II Bandung dalam menangani masalah pelayanan *Mobile* plikasi KAI *Access*.....75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

- 5.1. Simpulan.....77
- 5.2. Saran.....79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

