

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Rumusan Masalah	3
D. Maksud Dan Tujuan	4
E. Batasan Masalah	4
BAB II GAMBARAN UMUM	6
A. Kondisi Lintas Maros- Garongkong	6
B. Kondisi Wilayah Studi	7
C. Kondisi Stasiun Tanete Rilau	9
BAB III KAJIAN PUSTAKA	20
A. Perkeretaapian	20
B. Stasiun	21
C. Fasilitas Pelayanan	23
D. Standar Pelayanan Minimum	24
E. Kepuasan Pelayanan Jasa	27
F. Metode Importance Performance Analysis (IPA)	29
G. Metode Customer Satisfaction Index (CSI)	31
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Alur Pikir Penelitian	34
B. Bagan Alir Penelitian	34
C. Teknik Pengumpulan Data	36
D. Teknik Analisis Data	36
E. Lokasi Dan Jadwal Penelitian	37
BAB V ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH	39

A. Analisis Fasilitas Pelayanan Minimum di Stasiun Tanete Rilau berdasarkan PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api	39
B. Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Fasilitas Pelayanan Penumpang di Stasiun Tanete Rilau.....	51
C. Analisis Rekomendasi Rancangan Fasilitas Untuk Meningkatkan Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Pelayanan Di Stasiun Tanete Rilau.....	70
BAB VI. PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80