

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	4
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
D. Maksud dan Tujuan.....	Error! Bookmark not defined.
E. Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II GAMBARAN UMUM	Error! Bookmark not defined.
A. Kondisi Geografis	Error! Bookmark not defined.
B. Wilayah Administratif.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kondisi Demografis	Error! Bookmark not defined.
D. Gambaran Umum Balai Pengujian Perkeretaapian .	Error! Bookmark not defined.
E. Kondisi Wilayah Kajian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Perkeretaapian	Error! Bookmark not defined.
B. Pengujian Sumber Daya Manusia (SDM) Perkeretaapian	Error! Bookmark not defined.
C. Konsep Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
D. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
E. Metode <i>Service Quality</i> (Servqual)	Error! Bookmark not defined.
F. Metode Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
G. Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
H. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
I. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	Error! Bookmark not defined.
J. <i>Importance Performace Analysis</i> (IPA) ...	Error! Bookmark not defined.
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.

A. Alur Pikir Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Bagan Alir Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
E. Jadwal dan Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMECAHAN MASALAH	Error! Bookmark not defined.
A. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
B. Pemecahan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
BAB VI PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	Denah Balai Pengujian Perkeretaapian	Error! Bookmark not defined.
Gambar II. 2	Struktur Organisasi Balai Pengujian Perkeretaapian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar II. 3	Balai Pengujian Perkeretaapian, 2024	Error! Bookmark not defined.
Gambar II. 4	Ruang Uji Teori	Error! Bookmark not defined.
Gambar II. 5	Ruang Uji Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar II. 6	Pengujian Pemeriksaan dan Perawatan Prasarana.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar II. 7	Simulator Lokomotif.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar II. 8	Ruang Pengujian Pemeriksa dan Perawatan Sarana	Error! Bookmark not defined.
Gambar II. 9	Ruang Uji Kesehatan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar II. 10	Ruang Tunggu Uji Wawancara .	Error! Bookmark not defined.
Gambar II. 11	Ruang Tunggu Pengujian Fasilitas Operasi	Error! Bookmark not defined.
Gambar II. 12	Ruang Tunggu Pengujian Jalan dan Bangunan	Error! Bookmark not defined.
Gambar II. 13	Fasilitas Informasi Berupa Speaker	Error! Bookmark not defined.
Gambar II. 14	Fasilitas Keselamatan dan Keamanan Berupa CCTV.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar II. 15	Fasilitas Toilet	Error! Bookmark not defined.
Gambar II. 16	SOP Pengujian Sumber Daya Manusia Perkeretaapian	Error! Bookmark not defined.
Gambar III. 1	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV. 1	Bagan Alir Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar V. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.

Gambar V. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia . **Error! Bookmark not defined.**

Gambar V. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar V. 4 Diagram Kartesius **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Daftar Luas Per Kecamatan Wilayah Administrasi Kota Bekasi . **Error! Bookmark not defined.**

Tabel II. 2 Kompetensi Pengujian Sumber Daya Manusia Perkeretaapian . **Error! Bookmark not defined.**

Tabel III. 1 IKK Pemenuhan Kompetensi SDM Perkeretaapian Berdasarkan Renstra Balai Pengujian Perkeretaapian 2020-2024..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel III. 2 Tabel Skala Likert **Error! Bookmark not defined.**

Tabel III. 3 Pengelompokan Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel III. 4 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)*...**Error! Bookmark not defined.**

Tabel III. 5 Skala Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV. 1 Jumlah Sampel Responden **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas pada Indikator Kinerja **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas pada Indikator Kepentingan.. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Sertifikasi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 7 Parameter Indikator Pelayanan Pengujian Sumber Daya Manusia Perkeretaapian..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 8 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Indikator Kondisi Ruang Tunggu **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 9 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Indikator Kondisi Ruang Uji Praktek **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 10 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Indikator Kondisi Ruang Uji Wawancara..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 11 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Kondisi Peralatan Pengujian yang Digunakan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 12 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Indikator Kemudahan Akses Lokasi Pengujian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 13 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Indikator Ketersediaan Toilet Bersih **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 14 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Indikator Ketepatan Waktu Sesuai Jadwal yang Ditentukan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 15 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Indikator Petugas Memberikan Pelayanan Secara Tepat..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 16 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Indikator Petugas Sigap Dalam Melayani Pengguna Jasa **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 17 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Indikator Kemampuan Petugas Dalam mengakomodir Pengguna Jasa **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 18 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Indikator Penanganan Terhadap Keluhan Pengguna Jasa **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 19 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Indikator Petugas Mampu Memberikan Pelayanan yang Nyaman Bagi Pengguna Jasa **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 20 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Indikator keamanan dalam Pelaksanaan Pengujian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 21 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Indikator Keramahan Petugas Terhadap Pengguna Jasa **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 22 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Indikator Etika Berkomunikasi dengan Pengguna Jasa **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 23 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Indikator Kemauan Petugas dalam Menanggapi Keluhan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 24 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Indikator Petugas Dapat Berkomunikasi dengan Baik Kepada Pengguna Jasa **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 25 Kinerja, Kepentingan, dan Gap Tiap Atribut.. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 26 Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi ... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 27 Rasio Korelasi Kuesioner Kinerja (Performance) ... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 28 Rasio Korelasi Kuesioner Kepentingan (Importance) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 29 Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan Kepuasan Pengguna Jasa Tiap Dimensi Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 30 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 31 Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) .. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V. 32 Analisis Kuadran Pengguna Jasa Pengujian Sumber Daya Manusia Perkeretaapian **Error! Bookmark not defined.**