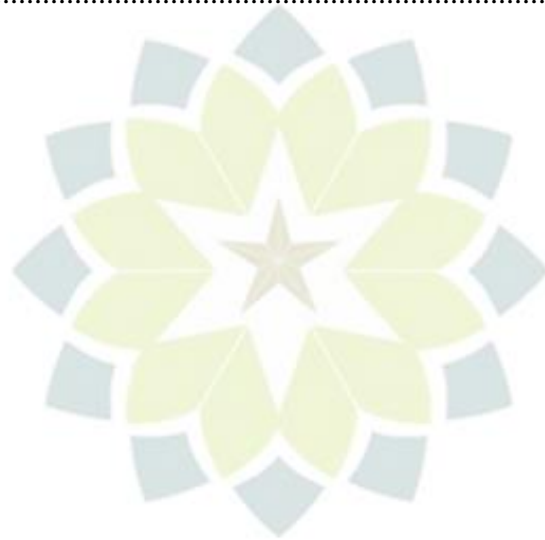


DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBER PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PEGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
RIWAYAT HIDUP	xiv
LEMBAR PERSEMBAHAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Dan Pertanyaan Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Secara Akademis.....	7
1.4.2 Secara Praktis.....	7
1.5 Landasan Pemikiran.....	8
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	8
1.5.2 Landasan Konseptual.....	18
1.5.3 Kerangka Konseptual.....	22
1.6 Langkah-Langkah penelitian.....	22
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	22
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan.....	23
1.6.3 Metode Penelitian.....	23
1.6.4 Jenis Data dan Sumber data.....	24
1.6.5 Penentuan Informan atau Unit Penelitian.....	25
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data.....	26

1.6.7 Teknik Analisis Data.....	28
1.6.8 Teknik Keabsahan Data	29
1.6.9 Rencana Jadwal Penelitian.....	31
BAB II KAJIAN PUSTAKA	34
2.1 Citra (Image)	34
2.1.1. Pengertian Citra	34
2.1.2 Jenis-Jenis Citra	36
2.1.3 Proses Pembentukan Citra	38
2.2. Pelayanan Prima.....	41
2.2.1. Pengertian Pelayanan	41
2.2.2. Pengertian Pelayanan Prima.....	42
2.2.3. Kualitas Pelayanan.....	44
2.2.4. Tujuan dan fungsi Pelayanan Primah.....	48
2.2.5. Konsep dasar Pelayanan prima	49
2.2.6. Prinsip Pelayanan Prima	52
BAB III HASIL PENELITIAN DA PEMBAHASAN	55
3.1 Gambaran Umum.....	55
3.1.1 Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (persero)	55
3.1.2 Lokasi Penelitian.....	59
3.1.3 Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia (persero).....	59
3.1.4 Logo dan Budaya Perusahaan.....	60
3.1.5 Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (persero)	62
3.1.6 Anak Perusahaan dan Joint Venture	63
3.1.7 Profil Informan.....	70
3.2 Hasil Penelitian	70
3.2.1 Konsep Pelayanan Prima Sebagai Upaya Pembentukan Citra Positif PT. KAI (Persero).....	70
3.2.2 Sikap Pegawai Mengenai Konsep Pelayanan Prima sebagai Upaya Pembentukan Citra PT. KAI (Persero).....	81
3.2.3 Tindakan Pembentukan Citra Positif melalui Pelayanan Prima yang dilakukan PT. KAI (Persero)	94
3.3 Pembahasan dan Analis Penelitian	103

3.3.1	Konsep Pelayanan Prima sebagai Upaya Pembentukan Citra Positif PT. KAI (Persero)	107
3.3.2	Sikap Pegawai Mengenai Konsep Pelayanan Prima sebagai Upaya Pembentukan Citra PT. KAI (Persero).....	111
3.3.3	Tindakan Pembentukan Citra Positif melalui Pelayanan Prima yang dilakukan PT. KAI (Persero)	116
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN		122
4.1	Simpulan	122
4.2	Saran	125



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG