

---

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL**

**ABSTRAK**

**SURAT PERNYATAAN**

**LEMBAR PENGESAHAN**

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	I - 1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	I - 1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I - 2
1.3 Rumusan Masalah.....	I - 2
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	I - 3
1.5 Manfaat Penelitian .....	I - 3
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah .....	I - 3
1.7 Sistematika Penulisan .....	I - 4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	II - 1
2.1 Pengertian Transportasi .....	II - 1

---

2.1.1 Pengertian Mobil Penumpang dan Trayek.....	II - 1
2.2 Pengertian Angkutan Umum Penumpang .....	II - 1
2.2.1 Peranan angkutan Umum.....	II - 2
2.2.2 Evolusi Moda Angkutan Umum .....	II - 2
2.2.3 Kinerja angkutan Umum.....	II - 3
2.3 <i>Bus Rapid Transit</i> .....	II - 4
2.3.1 Sejarah Bus Rapid Transit .....	II - 5
2.3.2 <i>Transjakarta Busway</i> .....	II - 6
2.3.3 Gambaran umum Transjakarta.....	II - 6
2.4 Pengertian Pelayanan .....	II - 7
2.4.1 Kualitas Pelayanan Angkutan Umum.....	II - 8
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	II - 10
2.4.3 Standar Pelayanan Minimal Ditjen Perhubungan Darat .....	II - 11
2.5 Pengertian Kepuasan Penumpang.....	II - 14
2.5.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan ....	II - 14
2.5.2 Metode Pengukuran Kepuasan .....	II - 15
2.7 Teknik Sampling .....	II - 16
2.7 <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> .....	II - 18
2.8 Kerangka Berfikir .....	II - 25
2.9 Studi Terdahulu.....	II – 26

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	III - 1
3.1 Diagram Alir Penelitian .....	III - 1
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	III - 2
3.3 Tahap Persiapan Survey .....	III - 2
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	III - 3
3.4.1 Metode Pengumpulan Data Kinerja .....	III - 3
3.4.2 Metode Pengumpulan Data Tingkat Pelayanan .....	III - 4
3.5 Metode Pengolahan Data dan Analisa .....	III - 4
3.6 Metode Penelitian .....	III - 5
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	IV - 1
4.1 Analisa Kinerja Operasional .....	IV - 1
4.1.1 Faktor Muatan ( <i>Load Factor</i> ) .....	IV - 1
4.1.2 Waktu Antara ( <i>Headway</i> ) dan Frekuensi .....	IV - 21
4.1.3 Waktu Perjalanan .....	IV - 56
4.1.4 Waktu Pelayanan .....	IV - 57
4.1.4 Kecepatan Perjalanan .....	IV - 58
4.1.5 Jumlah Kendaraan yang Beroperasi .....	IV - 58
4.1.6 Awal dan Akhir Waktu Pelayanan .....	IV - 59
4.1.7 Hasil Kinerja Operasional Keseluruhan .....	IV - 59

---

4.2 Analisis Karakter Responden.....	IV - 66
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	IV - 66
4.3.1 Uji Validitas.....	IV - 66
4.3.1 Uji Reliabilitas.....	IV - 68
4.4 Analisis Tingkat Kinerja dan Kepuasan Penumpang.....	IV - 68
4.4.1 Tingkat Kinerja.....	IV - 59
4.4.2 Tingkat Kepuasan.....	IV - 80
4.4.3 Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Kepuasan	IV - 91
4.4.4 Perhitungan Rata-Rata.....	IV - 95
4.4.5 Pengujian Hipotesa.....	IV - 102
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>V - 1</b>
5.1 Kesimpulan.....	V - 1
5.2 Saran.....	V - 2
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	