

---

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-2
1.3 Perumusan Masalah.....	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-4
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah.....	I-4
1.7 Gambar dan Lokasi Penelitian.....	I-5
1.8 Sistematika Penulisan.....	I-6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Definisi Transportasi.....	II-1
2.2 Peranan dan Tujuan Transportasi.....	II-1
2.3 Kebutuhan akan Jasa Transportasi.....	II-3
2.4 Kereta Api <i>Commuter Line</i> .....	II-4

2.4.1	Sifat dan Karakteristik Kereta Api <i>Commuter Line</i> .....	II-5
2.4.2	Tujuan Adanya Kereta Bandara Soekarno-Hatta.....	II-5
2.4.3	Rute Pelayanan Kereta Bandara Soekarno-Hatta.....	II-7
2.4.4	Kuantitas Perjalanan Kereta Bandara Soekarno-Hatta.....	II-8
2.4.5	Tarif Kereta Bandara Soekarno-Hatta.....	II-9
2.5	Kualitas Pelayanan.....	II-9
2.5.1	Kualitas Pelayanan Kereta Bandara Soekarno-Hatta.....	II-14
2.6	Kepuasan Pelanggan.....	II-14
2.6.1	Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan.....	II-15
2.6.2	Mengukur Persepsi Pelanggan.....	II-16
2.6.3	Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	II-17
2.7	Teknik Pengambilan Data.....	II-20
2.7.1	Definisi Survei.....	II-20
2.7.2	Metode Angket.....	II-20
2.7.3	Teknik Sampling.....	II-20
2.7.4	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	II-22
2.7.5	Uji <i>Chi Square</i> .....	II-24
2.8	Penelitian Terdahulu.....	II-28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Umum.....	III-1
3.2	Metodologi Pendekatan dan Diagram Alir.....	III-1
3.3	Tahapan Penelitian.....	III-3
3.4	Tahap Persiapan.....	III-3
3.4.1	Identifikasi Variabel Penelitian.....	III-4

---

3.4.2	Lokasi Penelitian.....	III-5
3.5	Tahap Pengumpulan Data.....	III-5
3.5.1	Data Primer.....	III-5
3.5.2	Data Sekunder.....	III-7
3.6	Teknik Survei.....	III-7
3.7	Tahap Analisa dan Pengolahan Data.....	III-9
3.7.1	Analisa Deskriptif.....	III-10
3.7.2	Operasionalisasi Variabel.....	III-10
3.7.3	Perhitungan Hasil Kuesioner.....	III-10
3.7.4	Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	III-10
3.7.5	Pengujian Kevalidan dan Konsistensi Angket.....	III-11
3.7.6	Pengujian Hubungan Antar Variabel.....	III-11
3.7.7	Pengujian Hipotesa.....	III-11
<b>BAB IV ANALISA DATA</b>		
4.1	Analisis Tanggapan Penumpang.....	IV-1
4.2	Analisis Karakteristik Responden.....	IV-1
4.3	Analisis Data.....	IV-4
4.3	Perhitungan Rata-Rata.....	IV-19
4.4	Perhitungan Tingkat Prioritas.....	IV-23
4.5	Pengujian Hasil Analisis.....	IV-26
4.5.1	Pengujian Validitas.....	IV-26
4.5.2	Pengujian Reliabilitas.....	IV-28
4.5.3	Pengujian Analisis Korelasi Bivariat.....	IV-30
4.5.4	Pengujian Analisis Regresi Linear.....	IV-31

4.5.5	Pengujian Metode <i>Chi Square</i> .....	IV-34
-------	--	-------

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Simpulan.....	V-1
5.2	Saran.....	V-2

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

