

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	I-1
1.1 Latar Belakang .....	I-1
1.2 Rumusan Masalah? .....	I-6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	I-6
1.4 Ruang Lingkup Penelitian .....	I-7
1.5 Manfaat Penelitian .....	I-8
1.6 Sistematika Penulisan .....	I-8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	II-10
2.1 Angkutan Kereta Api .....	II-10
2.2 Sifat dan Karakteristik Angkutan Kereta Api .....	II-11
2.3 Sejarah Kereta Api Rel Listrik di Indonesia .....	II-13
2.4 Prasarana Kereta Api Commuter Line Jaboetabek .....	II-14
2.5 Karakteristik Pengguna Kereta Api Komuter .....	II-16
2.6 Kualitas Pelayanan .....	II-18
2.6.1 Pengertian Kualitas .....	II-18
2.6.2 Pengertian Pelayanan .....	II-18
2.6.3 Defenisi Kualitas Pelayanan .....	II-19
2.6.4 Kualitas Pelayanan Kereta Api Komuter .....	II-20
2.7 Kepuasan Pelanggan .....	II-21
2.7.1 Defenisi Kepuasan Pelanggan .....	II-21
2.7.2 Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	II-23

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	III-33
3.1 Spesifikasi Penelitian .....	III-33
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	III-33
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	III-35
3.4 Teknik Analisis Data .....	III-35
3.4.1 Uji Validitas .....	III-35
3.4.2 Uji Reabilitas .....	III-36
3.4.3 <i>Important Performance Analysis (IPA)</i> .....	III-36
3.4.4 Uji Chi – Square .....	III-40
<b>BAB IV ANALISA DATA</b> .....	IV-42
4.1 Analisis Tanggapan Penumpang .....	IV-42
4.2 Analisis Data .....	IV-42
4.3 Perhitungan Rata-Rata.....	IV-58
4.4 Perhitungan Tingkat Prioritas.....	IV-62
4.5 Pengujian Hasil Analisa .....	IV-65
4.5.1 Pengujian Validitas .....	IV-65
4.5.2 Pengujian Reliabilitas .....	IV-67
4.5.3 Pengujian Analisa Korelasi Bivariat.....	IV-69
4.5.4 Pengujian Analisa Regresi Linear.....	IV-70
4.5.5 Pengujian Metode <i>Chi Square</i> .....	IV-74
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	V-83
5.1 Simpulan.....	V-83
5.2 Saran.....	V-84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	85
<b>LAMPIRAN</b> .....	88