

DAFTAR ISI

Bab I PENDAHULUAN	I - 1
1.1 Latar Belakang.....	I - 1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I - 3
1.3 Rumusan Masalah	I - 4
1.4 Tujuan Penelitian.....	I - 4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	I - 5
1.6 Manfaat Penelitian.....	I - 6
1.7 Sistematika Penelitian	I - 6
Bab II TINJAUAN PUSTAKA	II - 1
2.1 Angkutan Kereta Api.....	II - 1
2.2 Jenis Kereta Api.....	II - 2
2.3 Kelebihan dan Kekurangan Kereta Api.....	II - 3
2.3.1 Kelebihan Kereta Api.....	II - 3
2.3.2 Kekurangan Kereta Api.....	II - 3
2.4 Sejarah Kereta Api Rel Listrik di Indonesia.....	II - 4
2.5 Karakteristik Pengguna Kereta Api Commuter Line	II - 6
2.6 Prasarana Kereta Api Commuter Line.....	II - 7
2.7 Indikator Pelayanan Angkutan Umum	II - 8

2.7.1 Faktor Muatan (<i>Load Factor</i>)	II - 9
2.7.2 Menghitung <i>Headway</i>	II - 9
2.8 Kualitas Pelayanan	II - 10
2.8.1 Pengertian Kualitas	II - 10
2.8.2 Pengertian Pelayanan	II - 11
2.8.3 Definisi Kualitas Pelayanan	II - 11
2.8.4 Definisi Kualitas Pelayanan Kereta Api	II - 14
2.9 Kepuasan Pelanggan	II - 15
2.9.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	II - 15
2.9.2 Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan	II - 17
2.10 Review Jurnal dan Studi Terdahulu	II - 19
	
UNIVERSITAS	
Bab III METODOLOGI PENELITIAN	III - 1
MERCU BUANA	
3.1 Kerangka Pikir Pelaksanaan	III - 1
3.2 Gambaran Umum	III - 2
3.3 Menentukan Komponen Pelayanan dan Variabelnya	III - 3
3.3.1 Menentukan Komponen Pelayanan	III - 3
3.3.2 Menentukan Pembobotan	III - 5
3.4 Teknik Pengumpulan Data	III - 5
3.4.1 Menentukan Jumlah Responden	III - 6

3.5	Teknik Pengolahan Data.....	III – 6
3.6	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	III – 9
3.6.1	Pengujian Validitas	III – 9
3.6.2	Pengujian Reliabilitas.....	III – 9
3.6.3	Pengujian Normalitas.....	III – 10
3.6.4	Pengujian <i>Chi Square</i>	III – 10
Bab IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	IV - 1
4.1	Data Responden.....	IV – 1
4.2	Analisa Data	IV – 1
4.3	Perhitungan Rata - Rata.....	IV – 5
4.4	Pengujian Hasil Analisa	IV – 9
4.4.1	Pengujian Reliabilitas.....	IV – 9
4.4.2	Pengujian Validitas dengan Analisa Korelasi Bivariat.....	IV – 10
4.4.3	Perhitungan Tingkat Prioritas	IV – 12
4.4.4	Pengujian Normalitas	IV – 16
4.4.5	Pengujian <i>Chi - Square</i>	IV – 19
4.5	Analisa Pelayanan Kereta <i>Commuter Line</i>	IV – 23
4.5.1	Faktor Muat Penumpang (<i>Load Factor</i>)	IV – 24
4.5.2	Waktu Perjalanan Kereta (<i>Travel Time</i>)	IV – 26

Bab V KESIMPULAN DAN SARAN	V – 1
5.1 Kesimpulan.....	V – 1
5.2 Saran.....	V – 1
Daftar Pustaka	

