

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I. BAB I Pendahuluan	I-1
1.1 Latar belakang masalah	I-1
1.2 Identifikasi masalah	I-1
1.3 Perumusan masalah.....	I-2
1.4 Maksud dan tujuan masalah.....	I-2
1.5 Manfaat penelitian	I-3
1.6 Pembatasan dan ruang lingkup masalah	I-3
1.7 Sistematika penulisan	I-4
II. BAB II Tinjauan Pustaka	II-1
2.1 Transportasi	II-1
2.1.1 Teori Dasar Transportasi	II-1
2.1.2 Prasarana dan Sarana Transportasi.....	II-2
2.1.3 Transportasi Massal.....	II-3
2.1.4 Kriteria Transportasi	II-4
2.2 <i>Light Rail Transit</i>	II-5

2.2.1	Pengertian <i>Light Rail Transit</i>	II-5
2.2.2	Spesifikasi Teknis Sarana LRT Jakarta	II-6
2.3	Pengertian Pelayanan	II-7
2.3.1	Kualitas Pelayanan.....	II-8
2.3.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	II-9
2.4	Standar Pelayanan Minimum	II-10
2.5	Teori Kepuasan Pelanggan.....	II-11
2.6	Teknik Sampling	II-13
2.7	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	II-14
2.8	Pengujian.....	II-16
2.8.1	Uji Validitas	II-16
2.8.2	Uji Reliabilitas	II-17
2.9	<i>Statistical Product and Service Solution</i> atau SPSS	II-17
2.10	Kerangka Berpikir	II-18
2.11	Penelitian Terdahulu	II-19
III.	BAB III Metode Penelitian	III-1
3.1	Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	III-2
3.3	Tahapan Persiapan.....	III-3
3.4	Pengumpulan Data	III-3
3.4.1	Data Primer	III-3
3.4.2	Data Sekunder	III-5
3.5	Menentukan Jumlah Responden.....	III-5
3.6	Teknik Survei	III-5
3.7	Tahap Pengolahan Data.....	III-8
3.7.1	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	III-8

3.7.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	III-11
3.8	Jadwal Penelitian.....	III-12
IV.	BAB IV Analisis Dan Pembahasan	IV-1
4.1	Standar Pelayanan Minimum (SPM) sarana LRT dalam perjalanan	IV-1
4.2	Analisis Secara Umum Responden	IV-8
4.3	Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	IV-12
4.3.1	Uji Validitas	IV-12
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	IV-14
4.4	Analisis Tanggapan Penumpang	IV-15
4.4.1	Keselamatan	IV-15
4.4.2	Keamanan.....	IV-20
4.4.3	Kehandalan.....	IV-22
4.4.4	Kenyamanan.....	IV-24
4.4.5	Kemudahan.....	IV-28
4.4.6	Kesetaraan	IV-30
4.5	Perhitungan Rata-rata.....	IV-31
4.6	Uji Korelasi Bivariat	IV-37
4.7	Uji Regresi Linear Sederhana	IV-38
4.8	Uji Hipotesa.....	IV-42
4.9	Analisis Hasil Data.....	IV-47
V.	BAB V Penutup.....	V-1
5.1	Kesimpulan.....	V-1
5.2	Saran.....	V-1
	DAFTAR PUSTAKA.....	PUSTAKA-1
	LAMPIRAN	LAMPIRAN-1