
DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-2
1.3 Rumusan Masalah.....	I-3
1.4 Tujuan Penelitian	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-3
1.6 Batasan Masalah	I-4
1.7 Sistematikan Penulisan	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Definisi Transportasi	II-1
2.1.1 Pengertian Mobil Penumpang dan Trayek	II-1
2.2 Pengertian Angkutan Umum Penumpang (AUP).....	II-1
2.2.1 Peranan Angkutan Umum.....	II-1
2.2.2 Evolusi Moda Angkutan Umum.....	II-2

2.2.3 Manfaat Dari Transportasi	II-2
2.3 BRT (Bus Rapid Transit).....	II-3
2.3.1 Sejarah Bus Rapi Transit	II-6
2.3.2 Trans Kota Tangerang	II-6
2.3.3 Gambaran Umum Trans Kota Tangerang.....	II-6
2.4 Pengertian Pelayanan.....	II-8
2.4.1 Kinerja dan Kualitas Pelayanan Angkutan Umum.....	II-9
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	II-13
2.4.3 Standar Pelayanan Minimal Ditjen Perhubungan Darat.....	II-14
2.5 Pengertian Kepuasan Penumpang.....	II-17
2.5.1 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan	II-17
2.5.2 Metode Pengukuran Kepuasan	II-18
2.6 Teknik Sampling.....	II-19
2.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	II-20
2.8 <i>Service Quality</i> (<i>Servqual</i>)	II-25
2.9 Uji <i>Chi – Square</i>	II-26
2.10 Penelitian Terdahulu	II-30
2.11 Kerangka Berfikir	II-34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	III-1
3.1 Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2 Lokasi Penelitian	III-2
3.3 Tahap Persiapan Survey	III-2
3.4 Jenis Penelitian	III-3
3.5 Data atau Variabel yang digunakan.....	III-4
3.5.1 Jenis Data	III-4

3.5.2 Data Variabel	III-4
3.5.3 Operasional Variabel.....	III-5
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	III-5
3.7 Menguji Instrumen Penelitian.....	III-6
3.7.1 Uji Validitas.....	III-6
3.7.2 Uji Reliabilitas	III-7
3.8 Metode Penelitian	III-7
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	IV-1
4.1 Kinerja Operasional Bus Trans Tangerang.....	IV-1
4.1.1 Faktor Muat (<i>Load Factor</i>).....	IV-1
4.1.2 Waktu Tempuh Perjalanan	IV-2
4.1.3 Kecepatan Perjalanan	IV-3
4.1.4 Waktu Antara (<i>Headway</i>) dan Frekuensi	IV-4
4.1.5 Waktu Pelayanan	IV-7
4.1.6 Jumlah Kendaraan yang Beroperasi	IV-7
4.2 Kinerja Pelayanan Bus Trans Tangerang	IV-7
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	IV-14
4.3.1 Uji Validitas.....	IV-14
4.3.2 Uji Reliabilitas	IV-16
4.4 Analisis Tingkat Kinerja dan Kepuasan Penumpang	IV-17
4.4.1 Tingkat Kinerja dan Pelayanan.....	IV-18
4.4.2 Tingkat Kepuasan	IV-31
4.4.3 Analisa Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Kepuasan	IV-43
4.4.4 Perhitungan Rata – Rata	IV-51
4.4.5 Pengujian Hipotesa	IV-59
4.5 Analisis Hasil Data	IV-66
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	V-1

5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA.....	Daftar Pustaka – 1
LAMPIRAN	Lampiran – 1

