

---

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL**

**ABSTRAK**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LEMBAR PERNYATAAN**

**KATA PENGANTAR**

<b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	I - 1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	I - 1
1.2 Identifikasi Masalah .....	I - 3
1.3 Perumusan Masalah .....	I - 3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	I - 3
1.5 Manfaat Penelitian .....	I - 4
1.6 Batasan Masalah .....	I - 4
1.7 Sistematika Penulisan .....	I - 5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	II - 1
2.1 Sistem Transportasi .....	II - 1

---

2.2 Perkeretaapian.....	II - 2
2.3 Kereta Api.....	II - 2
2.4 Stasiun.....	II - 3
2.4.1 Luas Bangunan Stasiun.....	II - 8
2.4.2 Pembagian Fungsi Ruang di Stasiun .....	II - 8
2.4.3 Persyaratan Teknik Peron .....	II - 9
2.4.4 Gambaran Umum Stasiun Kebayoran .....	II - 10
2.5 Kualitas Pelayanan.....	II - 11
2.6 Standar Pelayanan Minimum.....	II - 11
2.6.1 Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kereta Api .....	II - 12
2.7 Kepuasan Penumpang.....	II - 16
2.7.1 Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Penumpang.....	II - 16
2.7.2 Metode Pengukuran Kepuasan .....	II - 17
2.8 Teknik <i>Sampling</i> .....	II - 18
2.9 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	II - 20
2.10 Kinerja Angkutan Umum.....	II - 23
2.11 Uji <i>Chi-Square</i> .....	II - 25
2.12 Kerangka Berfikir .....	II - 28
2.13 Penelitian Terdahulu.....	II - 30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>III - 1</b>

---

3.1 Diagram Alir Penelitian.....	III - 1
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	III - 2
3.3 Tahap Persiapan Survey.....	III - 3
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	III - 4
3.4.1 Metode Pengumpulan Data Kinerja.....	III - 4
3.4.2 Metode Pengumpulan Data Kepuasan Penumpang.....	III - 4
3.5 Metode Pengolahan Data dan Analisis Data.....	III - 5
3.5.1 Analisis Kinerja Operasional.....	III - 5
3.6 Metode Penelitian.....	III - 6
3.6 Jadwal Penelitian.....	III - 9
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>IV - 1</b>
4.1 Luas Bangunan Stasiun Kebayoran.....	IV - 1
4.2 Tata Letak Peron di Stasiun Kebayoran.....	IV - 4
4.3 Data Operasi Kereta Api Komuter Jabodetabek Kor.Jakarta.....	IV - 5
4.4 Analisis Secara Umum dari Responden.....	IV - 10
4.5 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	IV - 15
4.5.1 Uji Validitas.....	IV - 15
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	IV - 17
4.6 Analisis Tanggapan Penumpang.....	IV - 17
4.6.1 Kemudahan.....	IV - 18

---

4.6.2 Keselamatan.....	IV – 21
4.6.3 Keandalan dan Keteraturan.....	IV – 23
4.6.4 Kenyamanan .....	IV – 24
4.6.5 Keamanan .....	IV – 28
4.6.6 Kesetaraan.....	IV – 30
4.7 Perhitungan Rata - Rata .....	IV – 32
4.8 Uji Korelasi Bivariat.....	IV – 38
4.9 Pengujian Regresi Linear Sederhana .....	IV – 39
4.10 Pengujian Hipotesa .....	IV – 43
4.11 Analisis Hasil Data .....	IV – 52
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>V – 1</b>
5.1 Simpulan.....	V – 1
5.2 Saran .....	V – 2
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA