
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	I - 1
1.1 Latar Belakang Penelitian	I - 1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I - 2
1.3 Rumusan Masalah.....	I - 2
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	I - 3
1.5 Manfaat Penelitian.....	I - 3
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	I - 4
1.7 Sistematika Penulisan.....	I - 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II - 1
2.1 Pengertian Transportasi.....	II - 1
2.2 Angkutan Umum	II - 2
2.2.1 Pengertian angkutan Umum.....	II - 2

2.2.2 Tujuan dan Manfaat Angkutan Umum.....	II - 2
2.2.3 Peranan Angkutan Umum.....	II - 3
2.2.4 Pelayanan Trayek Angkutan Umum	II - 4
2.3 Kinerja Angkutan Umum	II - 6
2.3.1 Pengertian Kinerja Angkutan Umum	II - 6
2.3.2 Indikator Kinerja Angk. Umum	II - 7
2.3.3 Standar Kinerja dan Pelayanan	II - 9
2.4 Kualitas Pelayanan	II - 11
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	II - 11
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	II - 11
2.4.3 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	II - 12
2.4.4 Mengelola Kualitas Pelayanan.....	II - 14
2.5 Kepuasan Penumpang.....	II - 15
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	II - 15
2.5.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	II - 16
2.6 Diagram Karetesiuss	II - 17
2.7 Gambaran Umum Bus Putri Candi	II - 22
2.8 Peneliti Terdahulu	II - 25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III - 1
3.1 Diagram Alir Penelitian	III - 1
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	III - 2
3.3 Tahap Persiapan Survey	III - 2
3.3.1 Data Primer	III - 3
3.3.2 Data Sekunder	III - 3
3.4 Metode Pengolahan Data dan Analisis Data	III - 4
3.5 Metode Penelitian	III - 5
3.6 Jadwal Penelitian	III - 7
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	IV - 1
4.1 Analisa Kinerja Operasional.....	IV - 1
4.1.1 Occupancy Rate (OR).....	IV - 3
4.1.2 Faktor Muatan (<i>Load Factor</i>)	IV - 6
4.1.3 Waktu Antara (Headway) dan Frekuensi	IV - 9
4.1.4 Waktu Perjalanan	IV - 11
4.1.5 Waktu Pelayanan.....	IV - 14
4.1.6 Kecepatan Perjalanan	IV - 15
4.1.7 Jumlah Kendaraan yang Beroperasi.....	IV - 17
4.1.8 Waktu Tunggu Penumpang	IV - 17
4.1.9 Hasil Keseluruhan Kinerja.....	IV - 18

4.2 Analisis Karakter Responden	IV - 20
4.2.1 Frekuensi Perjalanan Responden	IV - 21
4.2.2 Jenis Kelamin Responde.....	IV - 21
4.2.3 Usia Responden.....	IV - 22
4.2.4 Pekerjaan Responden.....	IV - 23
4.2.5 Pendidikan Responden	IV - 24
4.2.6 Penghasilan Responden	IV - 25
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	IV - 25
4.3.1 Uji Validitas	IV - 25
4.3.2 Uji Reliabilitas	IV - 27
4.4 Analisis Tanggapan Penumpang.....	IV - 28
4.4.1 Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan.....	IV - 28
4.4.2 Tingkat Kesesuaian	IV - 30
4.4.3 Analisis Kuadrat Keseluruhan	IV - 34
4.5 Pengujian Hipotesa	IV - 40
4.6 Kinerja dan Presepsi Penumpang	IV - 46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	V - 1
5.1 Kesimpulan.....	V - 1
5.2 Saran.....	V - 2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN