

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	I-1
1.2. Identifikasi Masalah	I-3
1.3. Rumusan Masalah	I-3
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5. Manfaat Penelitian	I-4
1.6. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	I-4
1.7 . Sistematika Penulisan.....	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Transportasi.....	II-1
2.1.1 Pengertian Transportasi.....	II-1
2.1.2 Manfaat Transportasi	II-2
2.1.3 Moda Transportasi	II-5
2.2 Kereta Rel Listrik.....	II-8
2.3 Kualitas Pelayanan	II-9
2.4 Kepuasan Pelanggan	II-12
2.4.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	II-12
2.4.2 Dimensi Kualitas Jasa	II-14
2.5 Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif	II-16
2.6 Kuesioner	II-18
2.7 Importance Performance Analysis	II-20

2.8 Kerangka Berpikir	II-24
2.9 Penelitian Terdahulu	II-25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Diagram Alir	III-1
3.2 Metodologi Survey	III-2
3.3 Jadwal Penelitian.....	III-2
3.4 Identifikasi Variabel.....	III-3
3.4.1 Identifikasi Atribut	III-4
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	III-11
3.6 Validitas Data.....	III-11
3.7 Uji Reabilitas.....	III-12
3.8 Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner	III-12
3.9 Metode Pengolahan Data	III-13
3.9.1 Importance Performance Analysis	III-13
3.9.2 Analisa Regresi.....	III-17
3.9.3 Chi-Square.....	III-18
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	
4.1 Analisa Penumpang.....	IV-1
4.2 Karakteristik Responden	IV-3
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-3
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	IV-4
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	IV-6
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	IV-7
4.3 Analisa Data	IV-9
4.3.1 Uji Validitas	IV-9
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	IV-15
4.4 Pengujian Regresi Linear Sederhana	IV-17
4.5 Penilaian Tingkat Kepuasan dan Persepsi.....	IV-19
4.5.1 Penilaian Tingkat Kepuasan dan Pelayanan	IV-19
4.6 Analisa Data Menggunakan <i>Importance Performance Analysis</i>	IV-20
4.7 Analisa Kuadran dengan Uji Chi Square	IV-30
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	V-1

5.2 Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA	PUSTAKA-1
DAFTAR LAMPIRAN	



UNIVERSITAS
MERCU BUANA