

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	I – 1
1.1 Latar Belakang	I – 1
1.2 Identifikasi Masalah	I – 2
1.3 Perumusan 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 – 3
1.7 Sistematika Penulisan	I – 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II – 1
2.1 Pengertian Angkutan Umum	II – 1
2.1.1 Definisi Transportasi	II – 1
2.1.2 Pengertian Angkutan Umum	II – 1
2.1.3 Transportasi Perkotaan	II – 3
2.2 Penentuan Wilayah Pelayanan Angkutan Umum Penumpang	II – 4
2.2.1 Trayek Angkutan Umum Penumpang	II – 4

2.2.2 Jaringan Trayek	II – 6
2.3 Aspek Pelayanan	II – 7
2.3.1 <i>Load Factor</i>	II – 11
2.3.2 Kecepatan Perjalanan	II – 12
2.3.3 Frekuensi/Ritasi	II – 12
2.3.4 Waktu pelayanan	II – 13
2.3.5 Waktu Antara (<i>Headway</i>)	II – 13
2.3.6 Waktu Perjalanan	II – 13
2.3.7 Waktu Tunggu	II – 14
2.3.8 Jumlah Kendaraan Yang Beroperasi	II – 14
2.3.9 Awal dan Akhir Perjalanan	II – 14
2.4 Pengertian Kepuasan Penumpang	II – 14
2.4.1 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan	II – 15
2.4.2 Metode Pengukuran Kepuasan	II – 15
2.5 Teknik Sampling	II – 17
2.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	II – 18
2.7 Peneliti Terdahulu	II – 23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III – 1
3.1 Metodologi Penelitian	III – 1
3.2 Tahap Persiapan Survey	III – 2
3.3 Pengumpulan Data	III – 3
3.3.1 Data Primer	III – 3
3.3.2 Data Sekunder	III – 4

3.4	Pengolahan Data	III – 4
3.4.1	Analisis Kinerja dan Pelayanan	III – 5
3.4.2	Importance Performance Analysis (IPA)	III – 7
3.4.3	Chi Kuadrat	III – 7
BAB IV HASIL DAN ANALISIS		IV – 1
4.1	Hasil Karakteristik Responden	IV – 1
4.2	Faktor Muat (<i>Load Factor</i>) Pada Jam Sibuk	IV – 2
4.2.1	Kecepatan Perjalanan	IV – 4
4.2.2	Waktu Antara (Headway) dan Frekuensi	IV – 5
4.2.3	Waktu Pelayanan	IV – 7
4.2.4	Jumlah Kendaraan Yang Beroperasi	IV – 7
4.2.5	Waktu Tunggu Penumpang	IV – 7
4.2.6	Awal dan Akhir Perjalanan	IV – 8
4.3	Pembahasan	IV – 8
4.4	Uji Validitasi dan Uji Reliabilitas	IV – 9
4.4.1	Uji Validitasi	IV – 9
4.4.2	Uji Reliabilitas	IV – 10
4.5	Analisis Tingkat Kinerja dan Kepuasan Penumpang	IV – 11
4.5.1	Tingkat Kinerja dan Kepuasan	IV – 12
4.5.2	Pengujian Kuadran Dengan Uji Chi Square	IV – 18
4.6	Analisis Kinerja Operasional Dengan Hasil Penilaian Responden	IV – 24
4.7	Alternatif Solusi	IV – 24
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		V – 1

5.1 Kesimpulan V – 1

5.2 Saran V – 2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

