
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
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 - 3
1.7 Sistematika Penulisan	I - 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II - 1

2.1 Pengertian Transportasi	II - 1
2.1.1 Pengertian Trayek dan Mobil Penumpang.....	II - 1
2.2 Pengertian Angkutan Umum Penumpang	II - 1
2.2.1 Peranan angkutan Umum	II - 2
2.2.2 Evolusi Moda Angkutan Umum	II - 2
2.2.3 Kinerja angkutan Umum.....	II - 3
2.3 <i>Bus Rapid Transit</i>	II - 4
2.3.1 Sejarah Bus Rapid Transit	II - 5
2.3.2 <i>Transjakarta Busway</i>	II - 6
2.3.3 Gambaran umum Transjakarta.....	II - 6
2.4 Pengertian Pelayanan	II - 7
2.4.1 Kualitas Pelayanan Angkutan Umum.....	II - 8
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	II - 9
2.4.3 Standar Pelayanan Minimal Ditjen Perhubungan Darat	II - 11
2.5 Pengertian Kepuasan Penumpang.....	II - 14
2.5.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan	II - 14
2.5.2 Metode Pengukuran Kepuasan	II - 15
2.7 Teknik Sampling	II - 16
2.7 <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	II - 18
2.8 Kerangka Berfikir	II - 24
2.9 Studi 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
3.4 Metode Pengumpulan Data	III - 3
3.4.1 Metode Pengumpulan Data Kinerja	III - 3
3.4.2 Metode Pengumpulan Data Tingkat Pelayanan	III - 4
3.5 Metode Pengolahan Data dan Analisa	III - 4
3.6 Metode Penelitian	III - 5
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	IV - 1
4.1 Analisa Kinerja Operasional	IV - 1
4.1.1 Faktor Muatan (Load Factor)	IV - 1
4.1.2 Waktu Antara (<i>Headway</i>) dan Frekuensi	IV - 7
4.1.3 Waktu Perjalanan	IV - 23
4.1.4 Waktu Pelayanan	IV - 24
4.1.4 Waktu Pelayanan	IV - 24
4.1.5 Kecepatan Perjalanan	IV - 25
4.1.5 Jumlah Kendaraan yang Beroperasi	IV - 25
4.1.6 Awal dan Akhir Waktu Pelayanan	IV - 26
4.1.7 Awal dan Akhir Waktu Pelayanan	IV - 26

4.1.8 Hasil Kinerja Operasional Keseluruhan	IV – 26
4.2 Analisis Secara Umum dari Responden.....	IV - 29
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	IV – 33
4.3.1 Uji Validitas	IV – 33
4.3.2 Uji Reliabilitas	IV – 35
4.4 Analisis Tingkat Kinerja dan Kepuasan Penumpang	IV – 35
4.4.1 Tingkat Kinerja	IV - 36
4.4.2 Tingkat Kepuasan	IV - 46
4.4.3 Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Kepuasan	IV - 56
4.4.4 Perhitungan Rata-Rata	IV - 62
4.4.5 Pengujian Hipotesa	IV – 68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	IV - 1
5.1 Kesimpulan.....	V – 1
5.2 Saran.....	V - 2