

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL**

**ABSTRAK**

**LEMBAR PERNYATAAN**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KATA PENGANTAR..... vi**

**DAFTAR ISI ..... viii**

**DAFTAR TABEL ..... xiii**

**DAFTAR GAMBAR..... xix**

**DAFTAR LAMPIRAN..... xxii**

**BAB I PENDAHULUAN..... I-1**

1.1. Latar Belakang ..... I-1

1.2. Identifikasi Masalah..... I-2

1.3. Rumusan Masalah..... I-3

1.4. Maksud Penelitian..... I-3

1.5. Manfaat Penelitian ..... I-3

1.6. Batasan dan Ruang Lingkup ..... I-4

1.7. Sistematika Penulisan ..... I-4

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>II-1</b>
2.1. Sistem Transportasi.....	II-1
2.2. Moda Transportasi Darat .....	II-3
2.3. Kereta Api dan Perkeretaapian .....	II-4
2.3.1. Kereta Api .....	II-4
2.3.2. Perkeretaapian .....	II-5
2.4. Kereta <i>Commuter</i> .....	II-6
2.5. Sarana dan Prasarana Kereta Api.....	II-10
2.5.1. Jalur Kereta Api.....	II-10
2.5.2. Stasiun Kereta Api.....	II-11
2.5.2.1. Luas Bangunan Stasiun.....	II-14
2.5.2.2. Persyaratan Teknis Peron.....	II-14
2.5.2.3. Stasiun Cisauk – Tangerang Selatan.....	II-15
2.5.2.4. Stasiun Sudimara – Tangerang Selatan.....	II-18
2.5.3. Fasilitas Operasi Kereta Api.....	II-20
2.6. Kinerja dan Kualitas Pelayanan .....	II-21
2.6.1. Definisi Kinerja .....	II-21
2.6.2. Definisi Kualitas Pelayanan .....	II-22
2.6.3. Kualitas Pelayanan di Stasiun Kereta Api.....	II-23
2.7. Standar Pelayanan Minimum .....	II-24
2.7.1. Definisi Standar Pelayanan Minimum.....	II-24
2.7.2. Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kereta Api.....	II-25
2.8. Kepuasan Penumpang .....	II-28
2.8.1. Definisi Kepuasan Penumpang.....	II-28

2.8.2.	Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Penumpang .....	II-29
2.8.3.	Indeks Kepuasan Penumpang .....	II-30
2.8.4.	Metode Pengukuran Kepuasan .....	II-32
2.8.4.1.	Teknik <i>Sampling</i> .....	II-33
2.8.4.2.	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	II-34
2.8.5.	Pengujian Hipotesa (Uji <i>Chi-Square</i> ).....	II-37
2.9.	Kerangka Berpikir.....	II-40
2.10.	Penelitian Terdahulu .....	II-42
<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 .....	III-3
3.4.	Tahap Identifikasi Variabel Penelitian.....	III-4
3.5.	Tahap Pengumpulan Data .....	III-4
3.2.1.	Data Primer.....	III-5
3.2.2.	Data Sekunder .....	III-6
3.6.	Tahap Penentuan Komponen Pelayanan.....	III-7
3.7.	Tahap Penentuan Ukuran Sampel (Jumlah Responden) .....	III-8
3.8.	Tahap Analisis dan Pengolahan Data.....	III-9
3.8.1	Analisis Kinerja Operasional Stasiun.....	III-9
3.8.2	Analisis Kepuasan Penumpang di Stasiun .....	III-10
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>IV-1</b>
4.1.	Uraian Umum.....	IV-1

4.2.	Stasiun Cisauk.....	IV-2
4.1.1.	Analisis Kinerja Stasiun .....	IV-3
4.1.1.1.	Luas Bangunan Stasiun.....	IV-3
4.1.1.2.	Lebar Peron Stasiun .....	IV-5
4.1.1.3.	Standar Pelayanan Minimum di Stasiun .....	IV-6
4.1.2.	Analisis Kepuasan Penumpang .....	IV-13
4.1.2.1.	Penentuan Jumlah Responden.....	IV-13
4.1.2.2.	Karakteristik Responden .....	IV-14
4.1.2.3.	Analisis Tanggapan Responden .....	IV-25
4.1.3.	Uji Validitas.....	IV-42
4.1.4.	Uji Reliabilitas.....	IV-44
4.1.5.	Perhitungan Rata-Rata Kinerja dan Kepuasan Penumpang .....	IV-45
4.1.6.	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> .....	IV-48
4.1.7.	Uji Korelasi Bivariat.....	IV-51
4.1.8.	Uji Regresi Linear Sederhana.....	IV-53
4.1.9.	Uji Hipotesa dengan <i>Chi-Square</i> .....	IV-56
4.3.	Stasiun Sudimara.....	IV-65
4.2.1.	Analisis Kinerja Stasiun .....	IV-65
4.2.1.1.	Luas Bangunan Stasiun.....	IV-65
4.2.1.2.	Lebar Peron Stasiun .....	IV-67
4.2.1.3.	Standar Pelayanan Minimum di Stasiun .....	IV-69
4.2.2.	Analisis Kepuasan Penumpang .....	IV-75
4.2.2.1.	Penentuan Jumlah Responden.....	IV-75
4.2.2.2.	Karakteristik Responden .....	IV-76
4.2.2.3.	Analisis Tanggapan Responden .....	IV-86

4.2.3. Uji Validitas.....	IV-103
4.2.4. Uji Reliabilitas.....	IV-105
4.2.5. Perhitungan Rata-Rata Kinerja dan Kepuasan Penumpang .....	IV-106
4.2.6. Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> .....	IV-109
4.2.7. Uji Korelasi Bivariat.....	IV-112
4.2.8. Uji Regresi Linear Sederhana.....	IV-114
4.2.9. Uji Hipotesa dengan <i>Chi-Square</i> .....	IV-117
4.4. Analisis Hasil Data.....	IV-124

## **BAB V PENUTUP ..... V-1**

5.1. Kesimpulan .....	V-1
5.2. Saran.....	V-1

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LEMBAR ASISTENSI**