

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>I-1</b>
1.1 Latar Belakang .....	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 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah.....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>II-1</b>
2.1. Transportasi .....	II-1
2.1.1. Definisi Transportasi .....	II-1
2.1.2. Peranan dan Tujuan Transportasi .....	II-2

2.1.3. Kebutuhan Akan Jasa Transportasi .....	II-3
2.1.4. Prasarana dan Sarana Transportasi .....	II-3
2.2. Moda Transportasi .....	II-4
2.3. Transportasi Massal .....	II-5
2.4. Mass Rapid Transit .....	II-8
2.5. Konsep Efektivitas .....	II-13
2.6. Pengertian Pelayanan .....	II-14
2.7. Kualitas Pelayanan .....	II-14
2.8. Statistical Product and Service Solution atau SPSS .....	II-17
2.9. Skala Pengukuran .....	II-18
2.10. Skala Likert .....	II-19
2.11. Populasi dan Sampel .....	II-20
2.12. Pengujian .....	II-20
2.12.1. Uji Validitas .....	II-20
2.12.2. Uji Reliabilitas .....	II-21
2.12.3. Uji Normalitas .....	II-21
2.13. Metode Important Performance Analysis (IPA) .....	II-21
2.14. Standar Pelayanan Minimum .....	II-24
2.15. Kerangka Berfikir .....	II-28
2.16. Jurnal atau Studi Terdahulu .....	II-30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>III-1</b>

3.1. Diagram Alir Penelitian.....	III-1
3.2. Lokasi Penelitian .....	III-3
3.3. Identifikasi Variabel Penelitian .....	III-3
3.4. Tahap Pengumpulan Data .....	III-4
3.4.1.Data Primer.....	III-4
3.4.2.Data Sekunder .....	III-5
3.5. Teknik Survey .....	III-5
3.6. Tahap Pengolahan Data dan Analisis.....	III-7
3.6.1.Uji Validitas dan Reliabilitas .....	III-7
3.6.2.Pengujian Normalitas .....	III-9
3.6.3.Pengujian Analisis Regresi Linier.....	III-9
3.6.4.Analisis Tingkat Efektivitas Layanan .....	III-9
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>IV-1</b>
4.1. Analisis Jumlah Penumpang MRT.....	IV-1
4.2. Analisis Karakteristik Responden .....	IV-1
4.3. Pengujian Hasil Analisis .....	IV-5
4.3.1.Pengujian Validitas.....	IV-6
4.3.2.Pengujian Reliabilitas.....	IV-8
4.3.3.Pengujian Normalitas .....	IV-9
4.3.4.Pengujian Analisis Regresi Linear .....	IV-11
4.4. Analisis Tanggapan Penumpang .....	IV-14

4.4.1.Keselamatan .....	IV-15
4.4.2.Keamanan .....	IV-18
4.4.3.Kehandalan .....	IV-21
4.4.4.Kenyamanan .....	IV-25
4.4.5.Kemudahan .....	IV-28
4.4.6.Kesetaraan .....	IV-31
4.5. Perhitungan Rata-Rata .....	IV-34
4.6. Perhitungan Tingkat Prioritas .....	IV-37
4.7. Analisa Kinerja Layanan Sarana MRT Terhadap SPM .....	IV-40
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>V-1</b>
5.1. Kesimpulan .....	V-1
5.2. Saran .....	V-2
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>PUSTAKA-1</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>LAMPIRAN-1</b>

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA