

---

**DAFTAR ISI**

<b>Abstrak .....</b>	<b>ii</b>
<b>Surat Pernyataan .....</b>	<b>iv</b>
<b>Lembar Pengesahan .....</b>	<b>v</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>xv</b>
<b>Daftar Lampiran.....</b>	<b>xvi</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-3
1.4. Maksud dan Tujuan .....	I-3
1.5. Manfaat Penelitian .....	I-3
1.6. Ruang Lingkup .....	I-4
1.7. Sistematika Penulisan .....	I-5
<b>BAB II TINJUAN PUSTAKA .....</b>	<b>II-1</b>
2.1. Pengertian Transportasi .....	II-1
2.2. Angkutan.....	II-1
2.3. Karakteristik Angkutan Umum.....	II-2
2.4. Pengertian Angkutan Umum Penumpang (AUP).....	II-3

2.4.1. Peranan Angkutan Umum.....	II-3
2.4.2. Evolusi Moda Angkutan Umum.....	II-4
2.5. Bus Rapid Transit.....	II-4
2.6. Pengertian Pelayanan.....	II-6
2.6.1. Kualitas Pelayanan Angkutan Umum.....	II-7
2.6.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	II-8
2.7. Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Penumpang.....	II-10
2.8. Aspek Pelayanan.....	II-13
2.8.1. Kualitas Pelayanan.....	II-13
2.8.2. Ruang Lingkup.....	II-13
2.9. Metode Pengukuran Kepuasan.....	II-15
2.10 Uji Validasi dan Uji Rehabilitasi.....	II-18
2.10.1. Uji Validasi.....	II-18
2.10.2. Uji Rehabilitasi.....	II-18
2.11. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	II-19
2.12. Gambaran Tentang Transjakarta Rute Ciledug – Tosari.....	II-25
2.13. Studi Terdahulu.....	II-29
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>III-1</b>
3.1. Diagram Alir Penelitian.....	III-1
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	III-2
3.3. Tahap Persiapan Survey.....	III-2
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian.....	III-2
3.5. Metode Pengolahan Data.....	III-3

3.6. Metode Pengumpulan Data Dengan Kinerja .....	III-4
3.7. Metode Pengolahan Data dan Analisa Data .....	III-5
3.8. Uji Coba Instrumen.....	III-6
3.8.1. Uji Validitas.....	III-6
3.8.2. Uji Rehabilitas .....	III-6
<b>BAB IV ANALISIS DATA.....</b>	<b>IV-1</b>
<b>4.1. Analisa Kinerja Operasional.....</b>	<b>IV-1</b>
4.1.1 Data Naik Turun Penumpang .....	IV-1
4.1.2 Waktu Antara ( <i>Headway</i> ) dan Frekuensi .....	IV-4
4.1.3 Faktor Muat (Load Factor) dan Occupancy Rate (OR).....	IV-6
4.1.4 Waktu Perjalanan .....	IV-13
4.1.5 Kecepatan Perjalanan .....	IV-16
4.1.6 Waktu Pelayanan.....	IV-19
4.1.7 Jumlah Kendaraan Yang Beroperasi .....	IV-20
4.1.8 Hasil Kinerja Operasional Keseluruhan.....	IV-21
<b>4.2. Analisis Karakteristik Responden.....</b>	<b>IV-25</b>
<b>4.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....</b>	<b>IV-28</b>
4.3.1 Uji Validitas.....	IV-28
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	IV-32
<b>4.4. Analisis Tingkat Kinerja dan Kepuasan Penumpang.....</b>	<b>IV-33</b>
4.4.1 Tingkat Kinerja Pelayanan .....	IV-34
4.4.2 Tingkat Kepuasan .....	IV-38
4.4.3 Perhitungan Rata-Rata .....	IV-41
<b>4.5. Kualitas Pelayanan dalam Diagram Kartesius .....</b>	<b>IV-44</b>

4.5.1 Analisa Kuadran dengan Uji Chi Square.....	IV-48
<b>4.6. Analisis Kinerja Operasional dengan Hasil Penilaian Responden .....</b>	<b>IV-58</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>V-1</b>
5.1. Kesimpulan .....	V-1
5.2. Saran .....	V-2

**Daftar Pustaka**

**Lampiran**

