

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2. Identifikasi Masalah.....	I-2
1.3. Perumusan Masalah.....	I-2
1.4. Maksud dan Tujuan.....	I-2
1.5. Manfaat Penelitian	I-3
1.6. Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-3
1.7. Sistematika Penulisan	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Transportasi.....	II-1
2.1.1 Pengertian Transportasi	II-1

2.1.2 Fungsi Transportasi.....	II-1
2.1.3 Manfaat Transportasi	II-2
2.2. Angkutan Umum Penumpang.....	II-3
2.2.1 Pengertian Angkutan Umum	II-3
2.2.2 Tujuan Angkutan Umum	II-4
2.2.3 Peranan Angkutan Umum.....	II-4
2.2.4 Analisis Kinerja dan Operasi Angkutan Umum	II-6
2.2.5 Standar Minimum Angkutan Umum	II-10
2.2.5 Standar Minimum Angkutan Umum	II-10
2.3 <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT).....	II-12
2.3.1 Sejarah Bus Rapid Transit (BRT).....	II-12
2.3.2 Transjakarta	II-13
2.3.3 Rute Harmoni Pulo Gadung (Koridor 2)	II-14
2.4 <i>Services Quality</i> (SERVQUAL)	II-15
2.5 Pengertian Kepuasan Penumpang.....	II-18
2.6 Teknik Sampling.....	II-20
2.7 <i>Importance, Performance Analysis</i> (IPA)	II-20
2.8 Uji Hipotesis	II-26
2.8.1 Uji Serentak/Simultan (Uji F).....	II-26
2.8.2 Uji Signifikan Individu (Uji T).....	II-26
2.9 Kerangka Berfikir	II-28

2.10 Penelitian Terdahulu.....	II-28
--------------------------------	-------

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Diagram Alir.....	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 Tingkat Pelayanan.....	III-4
3.5. Metode Pengolahan Data dan Analisa.....	III-4
3.6. Metode Penelitian.....	III-5

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

4.1. HASIL DAN ANALISIS.....	IV-1
4.1.1 Faktor Muat (<i>Load Factor</i>).....	IV-1
4.1.2. Waktu Tempuh Perjalanan.....	IV-2
4.1.3 Kecepatan Perjalanan.....	IV-2
4.1.4 Waktu Antara (<i>Headway</i>) dan Frekuensi.....	IV-3
4.2. Kinerja Bus Transjakarta.....	IV-5
4.3. Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	IV-11
4.3.1 Uji Validitas.....	IV-11
4.3.2 Uji Realibilitas.....	IV-12
4.4. Analisis Tingkat Kinerja dan Kepuasan Penumpang.....	IV-13

4.4.1 Tingkat Kinerja dan Pelayanan.....	IV-13
4.4.2. Tingkat Kepuasan	IV-22
4.4.3 Analisa Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Kepuasan.....	IV-31
4.4.4 Perhitungan Rata – Rata	IV-35
4.5.Pengujian Hipotesa	IV-41

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	V-1
5.2. Saran.....	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA