

---

**DAFTAR ISI**

|  |             |
|--|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                           | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                 | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PERNYAAN .....</b>                   | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                     | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                        | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                      | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                      | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                    | <b>xiv</b>  |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN</b>                   |             |
| 1.1 Latar Belakang .....                       | I-1         |
| 1.2 Maksud dan Tujuan .....                    | I-2         |
| 1.3 Manfaat Penelitian.....                    | I-2         |
| 1.4 Pembahasan dan Ruang Lingkup Masalah.....  | I-3         |
| 1.5 Sistematika Penulisan.....                 | I-3         |
| 1.6 Pembahasan dan Ruang Lingkup Masalah ..... | I-3         |
| <br><b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>             |             |
| 2.1 Sistem Transportasi .....                  | II-1        |
| 2.2 Perkeretapian .....                        | II-2        |
| 2.3 Mass Rapid Transit (MRT) .....             | II-2        |
| 2.4 Stasiun Lebak Bulus .....                  | II-3        |
| 2.5 Stasiun .....                              | II-4        |
| 2.5.1 Pembagian Fungsi Ruang di Stasiun .....  | II-8        |
| 2.6 Kualitas Pelayanan .....                   | II-10       |

|  |   |       |
|--|---|-------|
| 2.7                                      | Standar Pelayanan Minimum .....                       | II-10 |
| 2.7.1                                    | Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kereta Api ..... | II-11 |
| 2.8                                      | Kepuasan Penumpang .....                              | II-14 |
| 2.8.1                                    | Faktor – faktor Pendukung Kepuasan Penumpang .....    | II-14 |
| 2.8.2                                    | Metode Pengukuran Kepuasan .....                      | II-15 |
| 2.9                                      | Teknik Sampling .....                                 | II-16 |
| 2.10                                     | Importance Performance Analysis (IPA).....            | II-18 |
| 2.11                                     | Uji Chi-Square .....                                  | II-21 |
| 2.12                                     | Kerangka Berfikir .....                               | II-23 |
| <br><b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> |   |       |
| 3.1                                      | Diagram Alir Penelitian.....                          | III-1 |
| 3.2                                      | Lokasi dan Waktu Penelitian.....                      | III-2 |
| 3.3                                      | Tahapan Persiapan Survey .....                        | III-2 |
| 3.4                                      | Tahap Identifikasi Variabel Penelitian .....          | III-3 |
| 3.5                                      | Tahap Pengumpulan Data .....                          | III-3 |
| 3.5.1                                    | Data Primer.....                                      | III-3 |
| 3.5.2                                    | Data Sekunder.....                                    | III-5 |
| 3.6                                      | Tahap Penentuan Komponen Pelayanan.....               | III-5 |
| 3.7                                      | Tahap Penentuan Ukuran Sampel (Jumlah Responden)..... | III-6 |
| 3.8                                      | Tahap Analisis dan Pengolahan Data .....              | III-7 |
| 3.8.1                                    | Analisis Kinerja Operasional Stasiun .....            | III-7 |
| 3.8.2                                    | Analisis Kepuasan Penumpang di Stasiun.....           | III-8 |

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

|         |   |       |
|---------|---|-------|
| 4.1     | Umum.....   | IV-1  |
| 4.1.1   | Stasiun Mass Rapid Transit (MRT) Lebak Bulus..... | IV-1  |
| 4.1.2   | Luas Bangunan Stasiun .....                       | IV-2  |
| 4.1.2.1 | Standart Pelayanan Minimum di Stasiun .....       | IV-3  |
| 4.2     | Analisis Kepuasan Penumpang .....                 | IV-8  |
| 4.2.1   | Karakteristik Responden.....                      | IV-8  |
| 4.2.2   | Analisis Tanggapan Responden .....                | IV-18 |
| 4.2.3   | Perhitungan Rata-Rata.....                        | IV-38 |
| 4.2.4   | Diagram Kartesius .....                           | IV-40 |
| 4.2.5   | Analisis Uji Validitas .....                      | IV-43 |
| 4.2.6   | Uji Reliabilitas.....                             | IV-45 |
| 4.2.7   | Uji Korelasi Bivariat .....                       | IV-46 |
| 4.2.8   | Uji Regresi Linear Sederhana.....                 | IV-48 |
| 4.2.9   | Pengujian Hipotesa .....                          | IV-51 |
| 4.2.10  | Hasil Analisis Data.....                          | IV-60 |

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|     |               |     |
|-----|---------------|-----|
| 5.1 | Simpulan..... | V-1 |
| 5.2 | Saran.....    | V-2 |

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> ..... | xiv |
|-----------------------------|-----|

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>LAMPIRAN</b> ..... | 1 |
|-----------------------|---|