

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL**

**ABSTRAK** ..... i

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LEMBAR PENYATAAN**

**KATA PENGANTAR**..... iii

**DAFTAR ISI** ..... v

**DAFTAR TABEL** ..... x

**DAFTAR GAMBAR**..... xiv

**DAFTAR LAMPIRAN**..... xvi

**BAB I PENDAHULUAN**

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

**1.2 Identifikasi Masalah**..... I-3

**1.3 Perumusan Masalah**..... I-3

**1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian** ..... I-4

**1.5 Manfaat Penelitian** ..... I-4

**1.6 Pembatasan Dan Ruang Lingkup Masalah** ..... I-4

**1.7 Sistematika Penulisan** ..... I-6

---

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

<b>2.1 Transportasi</b> .....	II-1
<b>2.2 Perkeretaaapian</b> .....	II-2
<b>2.3 <i>Mass Rapid Transit (MRT)</i></b> .....	II-3
<b>2.4 Stasiun</b> .....	II-5
2.4.1 Pengertian Stasiun .....	II-5
2.4.2 Luas Bangunan Stasiun .....	II-7
2.4.3 Fungsi Ruangannya .....	II-8
2.4.4 Persyaratan Teknis Peron .....	II-9
2.4.5 Gambaran Umum Stasiun Dukuh Atas .....	II-10
<b>2.5 Kualitas Pelayanan</b> .....	II-11
<b>2.6 Standar Pelayanan Minimum</b> .....	II-12
<b>2.7 <i>Ability To Pay (ATP)</i> dan <i>Willingness To Pay (WTP)</i></b> .....	II-14
2.7.1 <i>Ability To Pay (ATP)</i> .....	II-14
2.7.2 <i>Willingness To Pay (WTP)</i> .....	II-18
2.7.3 Hubungan <i>Ability To Pay (ATP)</i> dan <i>Willingness To Pay (WTP)</i> .....	II-19
<b>2.8 Teknik Sampling</b> .....	II-22
2.8.1 Service Quality .....	II-22

---

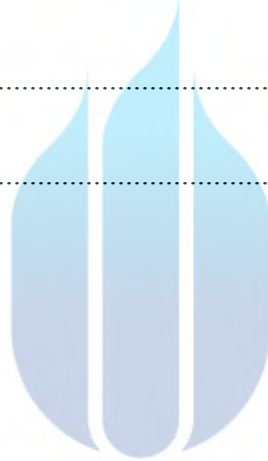
<b>2.9</b>	<b><i>Importance Performance Analysis (IPA)</i></b> .....	II-24
<b>2.10</b>	<b>Uji <i>Chi-Square</i></b> .....	II-27
<b>2.11</b>	<b>Penelitian Terdahulu</b> .....	II-29
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
<b>3.1</b>	<b>Umum</b> .....	III-1
<b>3.2</b>	<b>Diagram Alir Penelitian</b> .....	III-1
<b>3.3</b>	<b>Tahapan Penelitian</b> .....	III-3
<b>3.4</b>	<b>Menentukan Komponen Pelayanan</b> .....	III-3
<b>3.5</b>	<b>Pengumpulan Data</b> .....	III-4
3.5.1	Data Primer.....	III-4
3.5.2	Data Sekunder .....	III-5
<b>3.6</b>	<b>Pengolahan dan Analisis Data</b> .....	III-5
 <b>BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>		
<b>4.1</b>	<b>Luas Bangunan Stasiun MRT Dukuh Atas</b> .....	IV-1
<b>4.2</b>	<b>Tata Letak Peron di Stasiun MRT Dukuh Atas</b> .....	IV-3
<b>4.3</b>	<b>Standar Pelayanan Minimum (SPM)</b> .....	IV-5
<b>4.4</b>	<b>Analisis Umum</b> .....	IV-10
4.4.1	Analisis Karakteristik Responden.....	IV-10

---

<b>4.5 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas</b> .....	IV-16
4.5.1 Uji Validitas.....	IV-16
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	IV-18
<b>4.6 Analisis Tanggapan</b> .....	IV-18
4.6.1 Keselamatan.....	IV-19
4.6.2 Keamanan.....	IV-22
4.6.3 Keandalan / Keteraturan.....	IV-25
4.6.4 Kenyamanan.....	IV-28
4.6.5 Kemudahan.....	IV-32
4.6.6 Kesenjangan.....	IV-35
4.6.7 Keseluruhan.....	IV-37
<b>4.7 Perhitungan Rata – Rata</b> .....	IV-41
4.7.1 Perhitungan Rata – Rata <i>SERVQUAL</i> .....	IV-41
4.7.2 Grafik <i>Cartesius</i> .....	IV-45
<b>4.8 Peraturan Tarif MRT Serta Analisis</b> .....	IV-48
4.8.1 <i>Ability To Pay</i> .....	IV-49
4.8.2 <i>Willingness To Pay</i> .....	IV-50
4.8.4 Perbandingan <i>Ability To Pay</i> dan <i>Willingness To Pay</i> .....	IV-50

---

<b>4.9 Uji Korelasi Bivariat .....</b>	<b>IV-52</b>
<b>4.10 Pengujian Regresi Linear Sederhana .....</b>	<b>IV-52</b>
<b>4.11 Pengujian Hipotesa.....</b>	<b>IV-55</b>
<b>4.12 Hasil Analisis Data .....</b>	<b>IV-62</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN IV.....</b>	<b>V-1</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>V-1</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>V-2</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>xvii</b>
<b>KARTU ASISTENSI</b>	



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA