

---

**DAFTAR ISI**
**HALAMAN JUDUL****ABSTRAK****SURAT PERNYATAAN****LEMBAR PENGESAHAN****KATA PENGANTAR** ..... vi**DAFTAR ISI** ..... viii**DAFTAR TABEL** ..... xii**DAFTAR GAMBAR** ..... xvi**DAFTAR LAMPIRAN** ..... xviii**BAB I PENDAHULUAN** ..... I-1

1.1 Latar Belakang ..... I-1

1.2 Identifikasi Masalah ..... I-2

1.3 Rumusan masalah ..... I-3

1.4 Maksud Penelitian ..... I-3

1.5 Manfaat Penelitian ..... I-3

1.6 Batasan Masalah dan Ruang lingkup Masalah ..... I-4

1.7 Sistematika Penulisan ..... I-5

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** ..... II-1

2.1 Sistem Transportasi ..... II-1

viii

2.2 Perkeretaapian.....	II-2
2.2.1 Kereta Api.....	II-2
2.3 Stasiun.....	II-3
2.3.1 Luas Bangunan Stasiun.....	II-7
2.3.2 Pembangunan Fungsi Ruang di Stasiun.....	II-8
2.3.3 Persyaratan Teknis Peron.....	II-10
2.3.4 Gambaran Umum Stasiun Pasar Senen .....	II-11
2.4 Jasa.....	II-12
2.4.1 Kualitas Jasa .....	II-15
2.5 Kualitas Pelayanan.....	II-18
2.6 Standar Pelayanan Minimum.....	II-19
2.6.1 Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kereta Api .....	II-19
2.7 Kepuasan Penumpang.....	II-23
2.7.1 Faktor – faktor Pendukung Kepuasan Penumpang.....	II-23
2.7.2 Metode Pengukuran Kepuasan.....	II-24
2.8 Teknik Sampling.....	II-25
2.9 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	II-27
2.10 Uji Chi-Square .....	II-30
2.11 Kerangka Berfikir .....	II-34
2.12 Penelitian Terdahulu .....	II-36
<b>BAB III Metodologi Penelitian .....</b>	<b>III-1</b>
3.1 Diagram Alir Penelitian .....	III-1

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	III-2
3.3 Tahapan Persiapan Survey .....	III-3
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	III-4
3.4.1 Metode Pengumpulan Data Kinerja .....	III-4
3.4.2 Menentukan jumlah responden .....	III-4
3.4.3 Mengumpulkan Data Primer dan Data Sekunder .....	III-5
3.5 Menentukan Komponen Pelayanan .....	III-6
3.5.1 Analisis Kinerja Operasional .....	III-6
3.6 Metode Penelitian .....	III-7
<b>BAB IV Analisis dan Pembahasan</b> .....	<b>IV-1</b>
4.1 Umum .....	IV-1
4.1.1 Luas Bangunan Stasiun .....	IV-1
4.1.2 Lebar Peron Stasiun .....	IV-4
4.2. Analisis Umum Dari Responden pada Hari Libur .....	IV-6
4.2.1 Analisis Tanggapan Responden .....	IV-12
4.2.2 Analisis Uji Validitas .....	IV-28
4.2.3 Uji Reliabilitas .....	IV-30
4.2.4 Perhitungan Rata-Rata .....	IV-31
4.2.5. Diagram Kartesius .....	IV-33
4.2.6 Uji Korelasi Bivariat .....	IV-37
4.2.7 Uji Regresi Linear Sederhana .....	IV-39
4.2.8 Pengujian Hipotesa .....	IV-42

---

4.3. Analisis Umum Dari Responden pada Hari Raya Idul Fitri .....	IV-49
4.3.1 Analisis Tanggapan Responden.....	IV-55
4.3.2 Analisis Uji Validitas.....	IV-71
4.3.3 Uji Reliabilitas .....	IV-73
4.3.4 Perhitungan Rata-Rata .....	IV-74
4.3.5. Diagram Kartesius .....	IV-76
4.3.6 Uji Korelasi Bivariat.....	IV-80
4.3.7 Uji Regrensi Linear Sederhana.....	IV-82
4.3.8 Pengujian Hipotesa .....	IV-85
4.4 Analisis Hasil Data .....	IV-93
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	V-1
5.1 Kesimpulan .....	V-1
5.2 Saran .....	V-1
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	