
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
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-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-4
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Penelitian	I-4
1.7 Sistematika Penelitian	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Pengertian Transportasi	II-1
2.1.1 Peranan Transportasi	II-2
2.1.2 Tujuan Transportasi	II-4
2.1.3 Manfaat Transportasi	II-4

2.2	Transportasi Umum.....	II-6
2.1.1	Transportasi Darat.....	II-7
2.3	Transportasi Kereta Api.....	II-15
2.3.1	Sejarah Kereta Api Indonesia.....	II-16
2.3.1.1	Jenis Kereta Api.....	II-20
2.3.2	PT Kereta Api Indonesia.....	II-28
2.3.3	Anak Perusahaan PT Kereta Api Indonesia.....	II-29
2.4	Kereta Rel Listrik <i>Commuter Line</i>	II-35
2.4.1	Keunggulan dan Kelemahan Kereta Rel Listrik <i>Commuter Line</i>	II-36
2.4.2	Rute Pelayanan Kereta Rel Listrik <i>Commuter Line</i>	II-37
2.4.3	Kuantitas Perjalanan Kereta Rel Listrik <i>Commuter Line</i>	II-39
2.4.4	Tarif Kereta Rel Listrik <i>Commuter Line</i>	II-39
2.5	Kualitas Pelayanan.....	II-40
2.6	Kepuasan Pelanggan.....	II-42
2.6.1	Mengukur Persepsi Pelanggan.....	II-43
2.6.2	Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	II-44
2.7	Teknik Pengambilan Data.....	II-46
2.7.1	Definisi Survei.....	II-46
2.7.2	Metode Angket.....	II-46
2.7.3	Teknik Sampling.....	II-47
2.7.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	II-48
2.7.5	<i>Statistical Product and Service Solutions (SPSS)</i>	II-51
2.8	Penelitian Terdahulu.....	II-51
	BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III-1
3.1	Diagram Alir Penelitian.....	III-1

3.2	Gambaran Umum	III-2
3.3	Tahapan Penelitian	III-2
3.4	Tahap Persiapan	III-3
	3.4.1 Menentukan Komponen Pelayanan	III-3
	3.4.2 Menentukan Variabel Penelitian	III-4
	3.4.3 Lokasi Penelitian	III-4
3.5	Tahap Pengumpulan Data	III-5
	3.5.1 Menentukan Jumlah Responden (<i>Sampling</i>)	III-5
	3.5.2 Data Primer	III-6
	3.5.3 Data Sekunder	III-7
3.6	Analisis dan Pengolahan Data	III-8
	3.6.1 Analisis Deskriptif	III-8
	3.6.2 Operasionalisasi Variabel	III-8
	3.6.3 Mengukur Tingkat Kinerja dan Kepuasan dengan <i>Importance Performance Analysis</i>	III-8
	3.6.4 Pengujian Validitas	III-11
	3.6.5 Pengujian Reliabilitas	III-12
	3.6.6 Pengujian Normalitas	III-12
BAB IV	PERENCANAAN DAN ANALISIS	IV-1
4.1	Analisis Tanggapan Penumpang	IV-1
4.2	Analisis Karakteristik Responden	IV-1
4.3	Analisis Data	IV-4
4.4	Perhitungan Rata-Rata	IV-15
4.5	Perhitungan Tingkat Prioritas	IV-20
4.6	Pengujian Hasil Analisis	IV-33

4.6.1 Pengujian Validitas.....	IV-33
4.6.2 Pengujian Reliabilitas.....	IV-36
4.6.3 Pengujian Normalitas	IV-37
BAB V PENUTUP	V-1
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA	Pustaka-1
LAMPIRAN	Lampiran-1

