

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	I - 1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	I - 1
1.2 Identifikasi Masalah .....	I - 2
1.3 Perumusan Masalah .....	I - 2
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	I - 3
1.5 Manfaat Penelitian .....	I - 3
1.6 Batasan Masalah .....	I - 4
1.7 Sistematika Penulisan .....	I - 4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	II - 1
2.1 Sistem Transportasi .....	II - 1
2.2 Perkereta Apian .....	II - 1
2.3 Kereta Api .....	II - 1
2.4 Stasiun .....	II - 2
2.4.1 Luas Bangunan Stasiun .....	II - 5
2.4.2 Pembagian Fungsi Ruang di Stasiun .....	II - 5

2.4.3 Gambaran Umum Stasiun Cibitung .....	II - 6
2.5 Kualitas Pelayanan.....	II - 7
2.6 Standar Pelayanan Minimum.....	II - 8
2.6.1 Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kecil / Kelas III .....	II - 8
2.7 Kepuasan Penumpang.....	II - 13
2.7.1 Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Penumpang .....	II - 13
2.8 Kuisisioner .....	II - 14
2.8.1 Tujuan Kuisisioner .....	II - 14
2.8.2 Fungsi Kuisisioner .....	II - 15
2.9 Teknik <i>Sampling</i> .....	II - 15
2.10 Product and Service Solution (SPSS) .....	II - 16
2.11 Uji <i>Validitas</i> .....	II - 19
2.12 Uji <i>Reliabilitas</i> .....	II - 20
2.13 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	II - 20
2.14 Uji Kolerasi Bivariat.....	II - 23
2.15 Uji Regresi Linear Sederhana .....	II - 23
2.16 Uji <i>Chi-Square</i> .....	II - 24
2.17 Kerangka Berfikir .....	II - 27
2.18 Penelitian Terdahulu .....	II - 29
<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 Teknik Pengumpulan Data.....	III - 2
3.3.1 Menentukan Jumlah Responden .....	III - 2
3.3.2 Mengumpulkan Data Primer dan Data Sekunder .....	III - 3

3.4 Menentukan Komponen Pelayanan .....	III - 4
3.5 Metode Penelitian .....	III - 5
3.6 Jadwal Penelitian .....	III - 11
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	IV - 1
4.1 Jumlah Penumpang di Stasiun Cibitung .....	IV - 1
4.2 Bangunan Stasiun Cibitung .....	IV - 2
4.3 Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Stasiun Cibitung .....	IV - 5
4.4 Analisa Kinerja dan Kepuasan Secara Umum Responden .....	IV - 7
4.5 Analisis Uji <i>Validitas</i> dan Uji <i>Reliabilitas</i> .....	IV - 15
4.5.1 Uji <i>Validitas</i> .....	IV - 15
4.5.2 Uji <i>Reliabilitas</i> .....	IV - 16
4.6 Analisis Data .....	IV - 17
4.6.1 Analisis Tanggapan Penumpang .....	IV - 17
4.6.2 Perhitungan Rata – Rata .....	IV - 33
4.6.3 Uji Korelasi <i>Bivariat</i> .....	IV - 39
4.6.4 Uji Regresi Linear Sederhana .....	IV - 40
4.6.5 Pengujian Hipotesa .....	IV - 42
4.7 Hasil Analisis Data .....	IV - 50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	V - 1
5.1 Kesimpulan .....	V - 1
5.2 Saran .....	V - 2
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	Daftar Pustaka 1
<b>LAMPIRAN</b> .....	Lampiran 1