
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-2
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 Penulisan.....	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Transportasi.....	II-1
2.2 Kereta Rel Listrik <i>Commuter Line</i>	II-2
2.2.1 Sejarah Kereta Rel Listrik <i>CommuterLine</i>	II-3
2.2.2 Sarana Kereta Rel Listrik <i>CommuterLine</i>	II-4
2.2.3 Prasarana Kereta Rel Listrik <i>Commuter Line</i>	II-9
2.3 Kereta Api	II-10

2.3.1	Standar Pelayanan Minimum Kereta Api	II-11
2.4	Konsep Eektivitas	II-13
2.5	<i>Servqual</i>	II-14
2.5.1	Dimensi <i>Servqual</i>	II-16
2.6	Skala Pengukuran	II-17
2.6.1	Skala <i>Likert</i>	II-19
2.7	Populasi dan Sampel.....	II-19
2.8	Pengujian Validitas	II-19
2.9	Pengujian Reliabilitas	II-20
2.10	Metode <i>Important Performance Analysis</i>	II-20
2.11	Jurnal Atau Studi Terdahulu.....	II-23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		III-1
3.1	Metodelogi Penelitian.....	III-1
3.2	Alur Langkah Kerja	III-2
3.3	Lokasi Penelitian.....	III-3
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	III-4
3.4.1	Data Primer	III-4
3.4.2	Data Sekunder.....	III-4
3.5	Penentuan Atribut Pelayanan.....	III-5
3.6	Penyusunan Kuisisioner	III-6
3.7	Analisis Data.....	III-7
3.7.1	Populasi Dan Sample	III-8
3.7.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	III-8
3.7.3	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	III-11

3.7.4 Pengujian Normalitas.....	III-12
3.8 Alat Penelitian.....	III-12
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	IV-1
4.1 Data Responden	IV-1
4.2 Analisis Data.....	IV-7
4.3 Pengujian Hasil Analisis.....	IV-13
4.3.1 Pengujian Validitas dengan Analisis Koreksi Bivariat.....	IV-13
4.3.2 Pengujian Reliabilitas	IV-16
4.3.3 Analisis Penentuan Prioritas Peningkatan Pelayanan	IV-19
4.3.4 Pengujian Normalitas.....	IV-25
4.4 Analisa Pelayanan Kereta <i>Commuter Line</i>	IV-32
4.3.1 Faktor Muat penumpang (Load Factor).....	IV-32
4.3.2 Waktu Perjalanan Kereta (Travel Time).....	IV-34
4.5 Kesimpulan Hasil Analisis.....	IV-38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA	xv
LAMPIRAN.....	xvii