

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
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 dan Tujuan Penelitian	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-4
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-4
1.7 Sistematika Penulisan	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Sistem Transportasi.....	II-1
2.2 <i>Bus Rapid Transit (BRT)</i>	II-3

2.2.1 Transjakarta	II-4
2.2.2 Koridor 5 Rute Kampung Melayu – Ancol	II-5
2.3 Pengertian Pelayanan	II-6
2.3.1 Kualitas Pelayanan Angkutan Umum.....	II-6
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	II-8
2.4 Standar Minimal Pelayanan Ditjen Perhubungan Darat	II-9
2.5 Pengertian Kepuasan Penumpang.....	II-12
2.5.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan.....	II-12
2.5.2 Metode Pengukuran Kepuasan	II-13
2.6 Teknik Sampling.....	II-14
2.7 Analisis Statistik	II-15
2.7.1 Uji Validitas.....	II-15
2.7.2 Uji Reliabilitas.....	II-16
2.8 Importance Performance Analysis (IPA).....	II-16
2.9 Kerangka Berfikir	II-23
2.10 Penelitian Terdahulu	II-24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	III-1
3.1 Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	III-2
3.3 Tahap Persiapan Survey.....	III-3
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	III-4

3.4.1 Metode Pengumpulan Data Kinerja.....	III-4
3.4.2 Metode Pengumpulan Data Tingkat Pelayanan.....	III-4
3.5 Metode Pengolahan Data dan Analisis Data.....	III-5
3.6 Metode Penelitian	III-6
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	IV-1
4.1 Analisis Kinerja Operasional Berdasarkan SPM Ditjen Perhubungan Darat	IV-1
4.1.1 Faktor Muat (<i>Load Faktor</i>).....	IV-1
4.1.2 Waktu Antara (<i>Headway</i>) dan Frekuensi.....	IV-10
4.1.3 Kecepatan Perjalanan.....	IV-12
4.1.4 Waktu Perjalanan	IV-14
4.1.5 Waktu Pelayanan	IV-15
4.1.6 Jumlah Kendaraan yang Beroperasi	IV-15
4.1.7 Hasil Kinerja Operasional Keseluruhan	IV-15
4.2 Analisis Karakter Responden.....	IV-17
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	IV-22
4.3.1 Uji Validitas	IV-22
4.3.2 Uji Reliabilitas	IV-24
4.4 Analisis Tingkat Kinerja dan Kepuasan Importance Performance Analysis...	IV-24
4.4.1 Tingkat Kinerja.....	IV-25
4.4.2 Tingkat Kepuasan	IV-36
4.4.3 Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Kepuasan	IV-46

4.4.4 Perhitungan Rata – Rata	IV-51
4.4.5 Pengujian Hipotesa	IV-58
BAB V PENUTUP	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA.....	PUSTAKA-1
LAMPIRAN	LAMPIRAN-1

