

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GRAFIK	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-3
1.3 Rumusan Masalah	I-3
1.4 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	
2.1 Pengertian Transportasi	II-1
2.1.1 Tujuan Transportasi	II-1
2.1.2 Transportasi Umum	II-2
2.1.3 Angkutan Umum Untuk Penumpang.....	II-2
2.2 Moda Transportasi Darat.....	II-3

2.2.1 Moda Transportasi Darat dari Tinjauan Kereta Api	II-5
2.3 Sejarah Kereta Api di Indonesia	II-6
2.3.1 Jenis Kereta Api	II-8
2.4 PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI)	II-14
2.4.1 Anak Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI)	II-14
2.5 Kereta Listrik <i>Airport Railink</i>	II-17
2.5.1 Rute Kereta Rel Listrik <i>Airport Railink Services</i>	II-17
2.5.2 Jenis Tiket <i>Railink</i>	II-19
2.5.3 Tarif Tiket <i>Railink</i>	II-20
2.5.4 Cara Pemesanan Tiket <i>Railink</i>	II-20
2.6 Kualitas Pelayanan	II-24
2.7 Kepuasan Pelanggan.....	II-25
2.8 Pengukur Kepuasan Pelanggan	II-26
2.9 SPSS (Statistical Program for Social Science).....	II-29
2.10 Angket atau Kuisisioner.....	II-33
2.10.1 Pengertian Angket atau Kuisisioner	II-33
2.10.2 Fungsi dan Tujuan Angket atau Kuisisioner	II-34
2.11 Penelitian Terdahulu.....	II-34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Diagram Alir Penelitian.....	III-1
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	III-2
3.3 Menentukan Komponen Pelayanan dan Variabel	III-2
3.3.1 Menentukan Komponen Pelayanan	III-2
3.3.2 Menentukan Variabel.....	III-3
3.4 Metode Pengumpulan Data	III-4

3.4.1 Menentukan Jumlah Responden (Sampel).....	III-4
3.4.2 Mengumpulkan Data Primer dan Data Sekunder	III-5
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	III-6
3.5.1 <i>Important Performance Analysis</i> (IPA)	III-6
3.5.2 Uji Validitas dan Uji Realibilitas Dengan Uji Korelasi Biraviat ...	III-11
3.5.3 Uji Regresi Linear Berganda	III-15
3.5.4 Uji <i>Chi Square</i>	III-16
3.6 Jadwal Penelitian.....	III-18

BAB IV ANALISIS DATA

4.1 Analisa Tanggapan Penumpang	IV-1
4.2 Uji Normalitas	IV-1
4.3 Tinjauan Analisa.....	IV-3
4.4 Analisa Data	IV-4
4.5 Perhitungan Rata-rata.....	IV-21
4.6 Perhitungan Tingkat Prioritas.....	IV-25
4.7 Pengujian Hasil Analisa	IV-29
4.7.1 Pengujian Korelasi Bivariat	IV-29
4.7.2 Pengujian Validitas dengan Pengujian Korelasi Bivariat	IV-30
4.7.3 Pengujian Reliabilitas dengan Pengujian Korelasi Bivariat	IV-32
4.7.4 Pengujian Regresi Linear Sederhana	IV-35
4.7.5 Pengujian <i>Chi – Square</i>	IV-39

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA.....	PUSTAKA-1
----------------------------	------------------



UNIVERSITAS
MERCU BUANA