

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERNYATAAN TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I Pendahuluan	I-1
1.1 Latar belakang.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-2
1.3 Rumusan Masalah.....	I-2
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-3
1.6 Batasan masalah.....	I-4
1.7 Sistematika penulisan.....	I-4
Bab II Tinjauan Pustaka	II-1
2.1 Transportasi.....	II-1
2.2 Moda Transportasi.....	II-1
2.3 Angkutan Umum.....	II-2
2.3.1 Tujuan dan Manfaat Angkutan Umum.....	II-2

2.3.2	Peranan Angkutan Umum.....	II-3
2.3.3	Pelayanan Trayek Angkutan Umum.....	II-3
2.3.4	Standar Pelayanan Kinerja Angkutan Umum.....	II-4
2.4	Kinerja Angkutan Umum.....	II-7
2.4.1	Indikator Kinerja Angkutan Umum.....	II-7
2.4.2	Standar Kinerja Pelayanan Ditjen Perhubungan Darat.....	II-10
2.5	Kualitas Pelayanan.....	II-11
2.5.1	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	II-12
2.5.2	Manfaat Kualitas Pelayanan.....	II-14
2.5.3	Mengelola Kualitas Pelayanan.....	II-16
2.6	Kepuasan Pelanggan.....	II-17
2.6.1	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	II-18
2.7	Teori Sampling.....	II-20
2.8	SPSS (Statistikal Product and Service Solutions).....	II-22
2.9	Kuesioner.....	II-24
2.10	Diagram Cartesius.....	II-25
2.11	Gambaran Umum Bus Agra Mas (PGC Jakarta Timur - Bandara Soekarno Hatta).....	II-29
2.13	Penelitian Terdahulu.....	II-29
Bab III Metode Penelitian.....		III-1
3.1	Diagram Alur Penelitian.....	III-1
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	III-2

3.3	Populasi dan Instrument Penelitian.....	III-2
3.4	Metode Penentuan Sampel.....	III-3
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	III-4
3.6	Metoda Analisis Data.....	III-6
3.6.1	Uji Coba Angket.....	III-8
3.7	Jadwal Penelitian.....	III-8
Bab IV Analisis Data.....		IV-1
4.1	Analisis Data Kinerja Operasional.....	IV-1
4.1.1	Faktor Muat (Load Factor).....	IV-1
4.1.2	Waktu Antara (Headway) dan Frekuensi.....	IV-3
4.1.3	Waktu Perjalanan.....	IV-5
4.1.4	Waktu Pelayanan.....	IV-7
4.1.5	Kecepatan Perjalanan.....	IV-7
4.1.6	Jumlah Kendaraan yang Beroperasi.....	IV-8
4.1.7	Waktu Tunggu Penumpang.....	IV-8
4.1.8	Awal dan Akhir Waktu Pelayanan.....	IV-8
4.1.9	Hasil Keseluruhan Kinerja Operasional.....	IV-8

4.2 Analisis Kinerja Pelayanan.....	IV-10
4.2.1 Karakteristik Umum Responden.....	IV-12
4.3 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	IV-18
4.3.1 Uji Validitas.....	IV-18
4.3.2 Uji Reliabilitas	IV-18
4.3.3 Tingkat Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Penumpang.....	IV-20
4.3.4 Perhitungan Rata -Rata.....	IV-34
4.4 Uji Hipotesa.....	IV-39
Bab V Penutup	V-1
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA	1
LAMPIRAN	1

