

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
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-3
1.7 Sistematika Penulisan	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Transportasi	II-1
2.2 Angkutan Umum Penumpang	II-1
2.2.1 Peran Angkutan Umum Penumpang.....	II-3

2.2.2 Kinerja Angkutan Umum Penumpang	II-4
2.3 Rute dan Trayek.....	II-5
2.4 Bus Rapid Transit	II-6
2.4.1 Sejarah Bus Rapid Transit	II-7
2.4.2 Transjakarta	II-7
2.4.3 Gambaran Umum Transjakarta Rute Cibubur – BKN Cawang	II-7
2.5 Pelayanan	II-8
2.5.1 Kualitas Pelayanan Angkutan Umum	II-9
2.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	II-10
2.5.3 Standar Pelayanan Minimal Dirjen Perhubungan Darat	II-12
2.6 Kepuasan Penumpang	II-15
2.6.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan.....	II-15
2.6.2 Metode Pengukuran Kepuasan	II-16
2.7 Teknik Sampling.....	II-17
2.8 Importance Performance Analysis (IPA).....	II-18
2.9 Pertumbuhan Penumpang.....	II-22
2.10 Penelitian Terdahulu	II-22

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-2
3.4 Metode Pengumpulan Data	III-3

3.4.1 Metode Pengumpulan Data Kinerja	III-3
3.4.2 Metode Pengumpulan Data Tingkat Pelayanan.....	III-3
3.5 Metode Pengolahan Data dan Analisa Data.....	III-4
3.6 Metode Penelitian	III-4
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	IV-1
4.1 Analisis Kerja Operasional.....	IV-1
4.1.1 Faktor Muatan (<i>Load Factor</i>)	IV-1
4.1.2 Waktu Antara (<i>Headway</i>) dan Frekuensi	IV-5
4.1.3 Waktu Perjalanan	IV-8
4.1.4 Waktu Pelayanan.....	IV-9
4.1.5 Kecepatan Perjalanan	IV-9
4.1.6 Jumlah Kendaraan yang Beroperasi.....	IV-10
4.1.7 Hasil Seluruh Kinerja Operasional Transjakarta	IV-10
4.2 Analisis Karakter Responden	IV-12
4.3 Analisis Data Kuisisioner	IV-15
4.4 Perhitungan Rata-Rata	IV-26
4.5 Pengujian Hasil Analisis	IV-31
4.5.1 Uji Validitas.....	IV-31
4.5.2 Uji Reliabilitas	IV-33
4.5.3 Pengujian Metode <i>Chi Square</i>	IV-35
4.6 Perkiraan Pertumbuhan Penumpang.....	IV-40

BAB V PENUTUP.....	V-1
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA.....	PUSTAKA-1
LAMPIRAN.....	LAMPIRAN-1



UNIVERSITAS
MERCU BUANA