

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-2
1.3 Perumusan Masalah	I-3
1.4 Tujuan Penelitian	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-3
1.5.1 Manfaat Untuk PT.Railink.....	I-3
1.5.2 Manfaat Untuk Masyarakat.....	I-4
1.5.3 Manfaat Untuk Peneliti Selanjutnya	I-4
1.6 Pembatasan Dan Ruang Lingkup Masalah	I-4
1.7 Sistematika Penulisan	I-4
BAB II Tinjauan Pustaka	
2.1 Sistem Transportasi	II-1
2.2 Moda Transportasi.....	II-2
2.3 Perkeretaapian	II-2

2.4	Kereta Api	II-3
2.5	Stasiun	II-3
2.6	Fungsi Stasiun	II-4
2.7	Kereta Bandara Soekarno-Hatta.....	II-6
2.8	Kualitas Pelayanan	II-8
2.8.1	Pengertian Kualitas	II-8
2.8.2	Pengertian Pelayanan	II-9
2.8.3	Definisi Kualitas Pelayanan	II-9
2.9	Kepuasan Pelanggan	II-10
2.10	Kuesioner atau Angket.....	II-11
2.11	Populasi,Sample, dan Sampling.....	II-12
2.11.1	Populasi.....	II-12
2.11.2	Sample.....	II-12
2.11.3	Sampling	II-13
2.12	SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).....	II-13
2.13	Hipotesa Penelitian.....	II-13
2.14	Kerangka Berpikir	II-14
2.15	Penelitian Terdahulu	II-15
 BAB III Metode Penelitian		
3.1	Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2	Umum.....	III-2
3.3	Metode Penelitian	III-2
3.4	Lokasi dan Waktu Pnelitian	III-2

3.5	Identifikasi Variabel.....	III-3
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	III-3
3.7	Teknik Analisis Data.....	III-3
3.7.1	Uji Validitas	III-3
3.7.2	Uji Reabilitas.....	III-4
3.7.3	Important Performance Analysis (IPA)	III-5
3.7.4	Uji Chi-Square	III-9
BAB IV	Hasil Dan Analisis	
4.1	Jadwal Perjalanan Kereta Bandara Soekarno- Hatta	IV-1
4.2	Rute Perjalanan Kereta Bandara Soekarno- Hatta	IV-1
4.3	Jumlah Rata-Rata Penumpang Kereta Bandara Soekarno-Hatta.....	IV-2
4.4	Analisis Tanggapan Penumpang.....	IV-2
4.5	Analisis Karakter Responden.....	IV-3
4.6	Analisis Data.....	IV-8
4.7	Perhitungan Rata-Rata	IV-20
4.8	Perhitungan Tingkat Prioritas	IV-24
4.9	Pengujian Hasil Analisis	IV-26
4.9.1	Uji Validitas	IV-27
4.9.2	Uji Reliabilitas	IV-29
4.10	Uji Chi-Square	IV-31

BAB V	Penutup	
5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA	Pustaka-1
LAMPIRAN	Lampiran-1

