

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-4
1.3 Perumusan Masalah.....	I-4
1.4 Maksud dan Tujuan	I-5
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-5
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	I-6
1.7 Sistematika Penulisan	I-6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Transportasi	II-1
2.2 Peran dan Tujuan Transportasi	II-1
2.3 Kebutuhan akan Jasa Transportasi	II-4
2.4 Angkutan Kereta Api.....	II-5
2.5 Sejarah Perkeretaapian di Indonesia.....	II-5
2.6 Kereta Api Listrik Commuter Line	II-8
2.7 Sifat dan Karakteristik Kereta Api Commuter Line.....	II-9
2.8 Rute Pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL).....	II-10
2.9 Kualitas Pelayanan Kereta Rel Listrik	II-13
2.10 Kepuasan Pelanggan.....	II-15

2.11 Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	II-15
2.12 Teknik Pengambilan Data	II-17
2.13 Definisi Survey	II-17
2.14 Penyebaran Angket.....	II-17
2.15 Teknik Sampling	II-18
2.16 Importance Perfomance Analysis (IPA)	II-18
2.17 SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).....	II-21
2.18 Kerangka Berpikir	II-21
2.19 PenelitianTerdahulu.....	II-22

BAB III SISTEM ORGANISASI DAN MANAJEMEN PROYEK

3.1 Metode Pendekatan dan Diagram Alir	III-2
3.2 Lokasi Penelitian	III-2
3.3 Jadwal Penelitian.....	III-2
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan	III-4
3.5 Tahapan Pengumpulan Data	III-5
3.5.1 Teknik Sampling dan Menentukan Sampel.....	III-5
3.5.2 Penyusunan Kuisisioner	III-6
3.5.3 Data Primer.....	III-7
3.5.4 Data Sekunder.....	III-9
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	III-9
3.4.1 Uji Validitas.....	III-9
3.4.2 Uji Reabilitas	III-9
3.7 Uji Analisa Regresi.....	III-10
3.8 Uji Normalitas	III-11
3.9 <i>Impotance Perfomance Analysis</i>	III-11
3.10 Uji Chi Square	III-13

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

4.1 Analisa Penumpang	IV-1
4.2 Karakteristik Penumpang	IV-1
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-1
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	IV-2

4.3	Analisa Data	IV-4
4.3.1	Uji Validitas.....	IV-4
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	IV-9
4.4	Pengujian Regresi Linear Sederhana.....	IV-11
4.5	Uji Normalitas	IV-14
4.6	Penilaian Tingkat Kepuasan dan Persepsi	IV-15
4.6.1	Penilaian Tingkat Kepuasan dan Pelayanan.....	IV-15
4.7	Analisa Data <i>Importance Perfomance Analysis</i>	IV-17
4.8	Pengujian <i>Chi Square</i>	IV-26

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	V-1
5.2	Saran	V-3

DAFTAR PUSTAKA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA