

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-2
1.3 Perumusan Masalah	I-2
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-3
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	I-3
1.7 Sistematika Penulisan	I-4
	viii

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Sistem Transportasi	II-1
2.2 Pengertian dan Peran Angkutan Umum Penumpang (AUP)	II-2
2.3 Evolusi Moda Angkutan Umum	II-3
2.4 Pengertian Pelayanan	II-5
2.4.1 Kualitas Pelayanan Angkutan Umum	II-6
2.4.2 Faktor– Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan	II-7
2.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	II-8
2.4.4 Metode Pengukuran Kepuasan	II-9
2.5 Kinerja Angkutan Umum	II-11
2.5.1 Standar Pelayanan Minimal Ditjen Perhubungan Darat	II-14
2.5.2 Importance Performance Analysis (IPA)	II-14
2.6 Pengertian Kepuasan Penumpang	II-20
2.7 Teknik Sampling	II-20
2.8 Kondisi Eksisting	II-22
2.8.1 Sistem Angkutan Umum Massal	II-22
2.8.2 Transjakarta Busway	II-23
2.8.3 Gambaran Umum TransJakarta RuteGrogol 2 - Juanda	II-24
2.8.4 Karakteristik Sarana dan Prasarana Bus TransJakarta	II-25
2.9 Studi Terdahulu	II-26
BAB III METODE PENELITIAN	III-1
3.1 Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2 Persiapan Survey	III-2

3.3	Pengumpulan Data	III-3
3.3.1	Data Primer	III-3
3.3.2	Data Sekunder.....	III-4
3.4	Pengolahan dan Analisis Data.....	III-5
3.4.1	Analisis Kinerja dan Pelayanan.....	III-6
3.4.2	Importance Performance Analisis (IPA)	III-8
3.4.3	Chi Kuadrat.....	III-8
3.5	Metode Pemecahan Masalah.....	III-9
BAB IV ANALISIS DATA		IV-1
4.1	Analisa Kinerja Operasional	IV-1
4.1.1	Data Naik Turun Penumpang	IV-1
4.1.2	Waktu Antara (<i>Headway</i>) dan Frekuensi	IV-4
4.1.3	Faktor Muat (Load Factor)	IV-5
4.1.4	Waktu Perjalanan	IV-6
4.1.5	Kecepatan Perjalanan	IV-8
4.1.6	Waktu Pelayanan	IV-10
4.1.7	Jumlah Kendaraan yang Beroperasi	IV-11
4.1.8	Hasil Kinerja Operasional Keseluruhan	IV-12
4.2	Analisis Karakteristik Responden	IV-13
4.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	IV-15

4.3.1 Uji Validitas	IV-15
4.3.2 Uji Reliabilitas	IV-18
4.4 Analisis Tingkat Kinerja dan Kepuasan Penumpang	IV-19
4.4.1 Tingkat Kinerja Pelayanan	IV-20
4.4.2 Tingkat Kepuasan	IV-23
4.4.3 Perhitungan Rata-rata	IV-25
4.5 Kualitas Pelayanan dalam Diagram Kartesius	IV-27
4.5.1 Uji Korelasi Bivariat	IV-30
4.5.2 Analisa Kuadran dengan Uji Chi Square	IV-32
4.6 Analisis Kinerja Operasional dengan Hasil Penilaian Responden.....	IV-39
 BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan	IV-1
5.2 Saran	IV-2