
DAFTAR ISI
HALAMAN JUDUL**ABSTRAK****LEMBAR PENGESAHAN****LEMBAR PERNYATAAN****KATA PENGANTAR****DAFTAR ISI i****DAFTAR TABEL ii****DAFTAR GAMBAR iii****BAB I PENDAHULUAN I-1**

1.1 Latar belakang I-1

1.2 Identifikasi Masalah I-2

1.3 Rumusan Masalah I-3

1.4 Maksud dan Tujuan I-3

1.5 Manfaat Penelitian I-4

1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah I-4

1.7 Sistematika Penulisan I-5

BAB II TINAJUAN PUSTAKA II-1

2.1 Transportasi II- 1

2.2 Moda Transportasi Angkutan Umum II-2

2.2.1 Pengertian Angkutan Umum II-2

2.2.2 Manfaat Angkutan Umum II-3

2.3 Peranan Angkutan Umum Penumpang..... II-5

2.3.1 Peranan Angkutan Umum II-6

2.3.2 Pelayanan Trayek Angkutan Umum	II-7
2.3.3 Evaluasi Moda Angkutan Umum	II-10
2.4 Kinerja Angkutan Umum	II-11
2.4.1 Kinerja Angkutan Umum Menurut Para Ahli	II-11
2.4.2 Indikator Kinerja Angkutan Umum	II-12
2.4.3 Standar Kinerja Pelayanan	II-16
2.5 Kualitas Pelayanan	II-18
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli	II-18
2.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan	II-19
2.5.3 Mengelola Kualitas Pelayanan	II-21
2.5.4 Manfaat Kualitas Pelayanan	II-22
2.6 Kepuasan Pelanggan	II-23
2.6.1 Indikator Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli	II-23
2.7 Gambaran Umum Bus Primajasa.....	II-25
2.8 Metode Importance Performance Analysis	II-26
2.9 Kerangka Pemikiran	II-31
2.10 Studi Terdahulu	II-32
BAB III METODELOGI PENELITIAN	III-1
3.1 Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	III-2
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	III-2
3.4 Metode Survey	III-3
3.4.1 Survey Dinamis	III-3
3.4.2 Survey Wawancara Operator	III-4
3.5 Metode Analisis Data	III-4

3.5.1 Metode Analisis Kinerja Angkutan Umum	III-4
3.5.2 Metode Tingkat Pelayanan Penumpang	III-5
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	IV-1
4.1 Analisis dan Kinerja Operasional	IV-1
4.1.1 Faktor Muat Kendaraan	IV-1
4.1.2 Waktu Antara	IV-5
4.1.3 Waktu Perjalanan	IV-8
4.1.4 Waktu Kinerja Operasional Bus	IV-9
4.1.5 Kecepatan Perjalanan	IV-9
4.1.6 Jumlah Kendaraan yang beroperasi	IV-11
4.1.7 Waktu Tunggu Penumpang	IV-11
4.1.8 Awal dan Akhir Waktu Pelayanan	IV-11
4.1.9 Hasil Kinerja Keseluruhan	IV-12
4.2 Analisis Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepuasan	IV-14
4.2.1 Karakteristik Umum Responden	IV-16
4.2.2 Uji Validitas dan Realibilitas	IV-19
4.2.3 Tingkat Kinerja Pelayanan	IV-21
4.2.4 Tingkat Kepuasan	IV-36
4.2.5 Tingkat Kesesuaian	IV-50
4.2.6 Hasil Keseluruhan	IV-51
4.3 Solusi Meningkatkan Kinerja Pelayanan dan Kepuasan	IV-54
BAB V Kesimpulan dan Saran	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKAiv

LAMPIRAN..... v

