

---

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	I - 1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	I - 1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I - 3
1.3 Perumusan Masalah .....	I - 3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	I - 3
1.5 Manfaat Penelitian .....	I - 4
1.6 Batasan Masalah .....	I - 4
1.7 Sistematika Penulisan .....	I - 5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	II - 1
2.1 Sistem Transportasi.....	II - 1
2.2 Perkeretaapian.....	II - 2
2.3 Kereta Api.....	II - 2
2.4 Stasiun.....	II - 3
2.4.1 Luas Bangunan Stasiun.....	II - 8
2.4.2 Pembagian Fungsi Ruang di Stasiun .....	II - 8

2.4.3 Persyaratan Teknik Peron .....	II - 9
2.4.4 Gambaran Umum Stasiun Tanahabang .....	II - 10
2.5 Kualitas Pelayanan.....	II - 11
2.6 Standar Pelayanan Minimum.....	II - 11
2.6.1 Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kereta Api .....	II - 12
2.7 Kepuasan Penumpang.....	II - 16
2.7.1 Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Penumpang .....	II - 16
2.7.2 Metode Pengukuran Kepuasan .....	II - 17
2.8 Teknik <i>Sampling</i> .....	II - 18
2.9 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	II - 19
2.10 Uji <i>Chi-Square</i> .....	II - 22
2.11 Kerangka Berfikir .....	II - 25
2.12 Penelitian Terdahulu .....	II - 26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	III - 1
3.1 Diagram Alir Penelitian .....	III - 1
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	III - 2
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	III - 2
3.3.1 Menentukan Jumlah Responden .....	III - 2
3.3.2 Mengumpulkan Data Primer dan Data Sekunder .....	III - 3
3.4 Menentukan Komponen Pelayanan .....	III - 4
3.5 Metode Penelitian .....	III - 5
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	IV - 1
4.1 Luas Bangunan Stasiun Tanahabang .....	IV - 1
4.2 Tata Letak Peron di Stasiun Tanahabang .....	IV - 3
4.3 Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Stasiun Tanahabang.....	IV - 5

---

4.4 Analisis Secara Umum Responden.....	IV - 9
4.5 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	IV - 14
4.5.1 Uji Validitas.....	IV - 14
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	IV - 15
4.6 Analisis Tanggapan Penumpang.....	IV - 16
4.6.1 Keselamatan.....	IV - 16
4.6.2 Keamanan.....	IV - 18
4.6.3 Keandalan dan Keteraturan.....	IV - 21
4.6.4 Kenyamanan.....	IV - 23
4.6.5 Kemudahan.....	IV - 26
4.6.6 Kesetaraan.....	IV - 28
4.7 Perhitungan Rata - Rata.....	IV - 30
4.8 Uji Korelasi Bivariat.....	IV - 36
4.9 Pengujian Regresi Linear Sederhana.....	IV - 37
4.10 Pengujian Hipotesa.....	IV - 41
4.11 Analisis Hasil Data.....	IV - 46
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>V - 1</b>
5.1 Simpulan.....	V - 1
5.2 Saran.....	V - 2

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**