

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang I-1

1.2 Identifikasi Masalah I-3

1.3 Rumus 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-4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi II-1

2.2 Angkutan Umum Penumpang (AUP) II-2

2.2.1 Evolusi Moda Angkutan Umum II-3

2.2.2 Karakteristik Moda Angkutan Umum II-3

2.2.3 Gambaran Umum Bus Transjakarta S41

Rute Pondok Cabe – Tanah Abang II-5

2.3 Transjakarta II-6

2.4 Pelayanan II-8

2.4.1 Kualitas Pelayanan II-9

2.5 Kepuasan Penumpang II-12

2.5.1 Metode Pengukuran Kepuasan Penumpang II-14

2.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan

Penumpang II-16

2.6 Teknik Sampling II-16

2.7 Standart Pelayanan Minimal	II-17
2.8 Kondisi Eksisting.....	II-19
2.9 Kinerja Angkutan Umum.....	II-19
2.10 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	II-23
2.11 Uji <i>Chi – Square</i>	II-26
2.12 Kerangka Berfikir	II-29
2.13 Penelitian Terdahulu.....	II-31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	III-2
3.3 Tahap Persiapan Survey.....	III-2
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	III-3
3.4.1 Data Primer	III-3
3.4.2 Data Sekunder	III-3
3.5 Metode Pengelolaan Data dan Analisa Data.....	III-4
3.6 Metode Penelitian	III-7

BAB IV HASIL ANALISIS DATA

4.1 Analisis Kinerja.....	IV-1
4.1.1 Faktor Muat (<i>Load Factor</i>)	IV-2
4.1.2 Waktu Antara (<i>Headway</i>).....	IV-17
4.1.3 Waktu Perjalanan	IV-34
4.1.4 Waktu Pelayanan.....	IV-38
4.1.5 Kecepatan Perjalanan.....	IV-38
4.1.6 Jumlah Kendaraan Yang Beroperasi.....	IV-43
4.1.7 Waktu Tunggu Penumpang	IV-43
4.2 Hasil Kinerja Operasional Bus Transjakarta S41	IV-44
4.3 Analisis Karakteristik Responden.....	IV-44
4.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	IV-50
4.4.1 Uji Validitas	IV-50
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	IV-52

4.5 Analisis Tingkat Kinerja dan Kepuasan Penumpang.....	IV-53
4.5.1 Tingkat Kesesuaian	IV-53
4.5.2 Perhitungan Rata-rata Atribut	IV-56
4.5.3 Menghitung Rata-rata Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Seluruh Atribut	IV-58
4.5.4 Pengujian Hipotesa.....	IV-62

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

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

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

