

**DAFTAR ISI**

**COVER .....i**

**LEMBAR PERNYATAAN.....ii**

**LEMBAR PENGESAHAN.....iii**

**ABSTRAK.....iv**

**KATA PENGANTAR.....vi**

**DAFTAR ISI.....viii**

**DAFTAR TABEL.....xiv**

**DAFTAR GAMBAR.....xvi**

**DAFTAR GRAFIK.....xvii**

**BAB 1 PENDAHULUAN..... I-1**

    1.1 Latar Belakang..... I-1

    1.2 Identifikasi Masalah..... I-3

    1.3 Rumusan Masalah..... I-4

    1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian..... I-4

    1.5 Manfaat Penelitian..... I-4

    1.6 Ruang Lingkup Penelitian..... I-5

    1.7 Sistematika Penulisan..... I-6

---

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>II-1</b>
2.1 Definisi Transportasi.....	II-1
2.1.1 Pengertian Transportasi Darat.....	II-2
2.1.2 Pengertian Transportasi Air.....	II-2
2.1.3 Pengertian Transportasi Udara.....	II-3
2.1.4 Transportasi Massal.....	II-3
2.1.5 Kriteria Transportasi.....	II-4
2.1.6 Manfaat Dari Transportasi.....	II-5
2.2 LRT ( <i>Light Rail Transit</i> ).....	II-6
2.2.1 Standar Pelayanan Minimum Di Stasiun.....	II-7
2.2.2 Standar Pelayanan Minimum Di Kereta LRT.....	II-10
2.3 Definisi Jasa.....	II-12
2.3.1 Kategori Jasa.....	II-12
2.4 Kualitas Pelayanan.....	II-13
2.4.1 Pelayanan Publik.....	II-14
2.4.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	II-15
2.5 Pengaruh Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan.....	II-17
2.5.1 Indikator Kepuasan Konsumen.....	II-17
2.5.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	II-18

---

2.6	Fasilitas.....	II-19
2.6.1	Indikator-indikator Fasilitas.....	II-19
2.7	Teknik Sampling.....	II-21
2.8	Penelitian Terdahulu.....	II-23
2.9	Kerangka Berfikir.....	II-28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>III-1</b>
3.1	Objek Penelitian.....	III-1
3.2	Jenis Penelitian.....	III-1
3.3	Diagram Alir Penelitian.....	III-2
3.4	Data atau Variabel yang Digunakan.....	III-3
3.4.1	Jenis Data.....	III-3
3.4.2	Data Variabel.....	III-3
3.4.3	Operasional Variabel.....	III-4
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	III-4
3.6	Menguji Instrumen Penelitian .....	III-5
3.6.1	Uji Validitas.....	III-5
3.6.2	Uji Realibilitas.....	III-6
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	III-7
3.7.1	Uji Normalitas.....	III-7

---

3.7.2	Uji Multikolonieritas.....	III-7
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas.....	III-7
3.8	Analisis Regresi Linear Berganda.....	III-8
3.9	Uji Hipotesa.....	III-8
3.9.1	Uji t (secara sendiri-sendiri).....	III-8
3.9.2	Uji f (Secara Bersama-sama).....	III-9
3.9.3	Uji Koefisien Determinasi.....	III-9
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>IV-1</b>
4.1	Karakteristik Responden Penelitian.....	IV-1
4.1.1	Deskripsi Usia Responden.....	IV-1
4.1.2	Deskripsi Jenis Kelamin.....	IV-2
4.1.3	Deskripsi Pekerjaan Responden.....	IV-3
4.1.4	Deskripsi Penggunaan Kereta LRT.....	IV-5
4.2	Deskriptif Variabel Penelitian.....	IV-5
4.2.1	Uji Validitas dan Realibilitas.....	IV-6
	4.2.1.1 Hasil Uji Validitas.....	IV-6
	4.2.1.2 Hasil Uji Realibilitas.....	IV-9
4.3	Uji Asumsi Klasik.....	IV-12
4.3.1	Uji Multikolonieritas.....	IV-12

---

4.3.2	Uji Heteroskedastisitas.....	IV-13
4.3.3	Uji Normalitas P Plot (Probability Plot).....	IV-14
4.4	Analisa Regresi Linear Berganda.....	IV-16
4.5	Uji Hipotesa.....	IV-19
4.5.1	Uji t (Parsial) dan Uji f (Simultan) di Stasiun.....	IV-19
4.5.1.1	Pengujian Hipotesis Pertama (H1).....	IV-19
4.5.1.2	Pengujian Hipotesis Kedua (H2).....	IV-20
4.5.1.3	Pengujian Hipotesis Ketiga (H3).....	IV-20
4.5.2	Uji t (Parsial) dan Uji f (Simultan) di Stasiun.....	IV-20
4.5.2.1	Pengujian Hipotesis Pertama (H1).....	IV-21
4.5.2.2	Pengujian Hipotesis Kedua (H2).....	IV-21
4.5.2.3	Pengujian Hipotesis Ketiga (H3).....	IV-21
4.6	Uji Koefisien Determinasi.....	IV-22
4.6.1	Uji Koefisien Determinasi di Stasiun.....	IV-22
4.6.2	Uji Koefisien Determinasi di Kereta.....	IV-22
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>V-1</b>
5.1	Kesimpulan.....	V-1
5.2	Saran.....	V-2
5.2.1	Saran untuk PT.LRT Jakarta.....	V-2

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

