

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	II – 1
2.1 Pengertian Angkutan Umum .....	II – 1
2.1.1 Definisi Transportasi .....	II – 1
2.1.2 Pengertian Angkutan Umum .....	II – 1
2.1.3 Transportasi Perkotaan .....	II – 3
2.2 Penentuan Wilayah Pelayanan Angkutan Umum Penumpang .....	II – 4
2.2.1 Trayek Angkutan Umum Penumpang .....	II – 4

2.2.2 Jaringan Trayek .....	II – 6
2.3 Aspek Pelayanan .....	II – 7
2.3.1 <i>Load Factor</i> .....	II – 11
2.3.2 Kecepatan Perjalanan .....	II – 12
2.3.3 Frekuensi/Ritasi .....	II – 12
2.3.4 Waktu pelayanan .....	II – 13
2.3.5 Waktu Antara ( <i>Headway</i> ) .....	II – 13
2.3.6 Waktu Perjalanan .....	II – 13
2.3.7 Waktu Tunggu .....	II – 14
2.3.8 Jumlah Kendaraan Yang Beroperasi .....	II – 14
2.3.9 Awal dan Akhir Perjalanan .....	II – 14
2.4 Pengertian Kepuasan Penumpang .....	II – 14
2.4.1 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan .....	II – 15
2.4.2 Metode Pengukuran Kepuasan .....	II – 15
2.5 Teknik Sampling .....	II – 17
2.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	II – 18
2.7 Peneliti Terdahulu .....	II – 23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	III – 1
3.1 Metodologi Penelitian .....	III – 1
3.2 Tahap 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 Data .....	III – 4
3.4.1	Analisis Kinerja dan Pelayanan .....	III – 5
3.4.2	Importance Performance Analysis (IPA) .....	III – 7
3.4.3	Chi Kuadrat .....	III – 7
BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....		IV – 1
4.1	Hasil Karakteristik Responden .....	IV – 1
4.2	Faktor Muat ( <i>Load Factor</i> ) Pada Jam Sibuk .....	IV – 2
4.2.1	Kecepatan Perjalanan .....	IV – 4
4.2.2	Waktu Antara (Headway) dan Frekuensi .....	IV – 5
4.2.3	Waktu Pelayanan .....	IV – 7
4.2.4	Jumlah Kendaraan Yang Beroperasi .....	IV – 7
4.2.5	Waktu Tunggu Penumpang .....	IV – 7
4.2.6	Awal dan Akhir Perjalanan .....	IV – 8
4.3	Pembahasan .....	IV – 8
4.4	Uji Validitasi dan Uji Reliabilitas .....	IV – 9
4.4.1	Uji Validitasi .....	IV – 9
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	IV – 10
4.5	Analisis Tingkat Kinerja dan Kepuasan Penumpang .....	IV – 11
4.5.1	Tingkat Kinerja dan Kepuasan .....	IV – 12
4.5.2	Pengujian Kuadran Dengan Uji Chi Square .....	IV – 18
4.6	Analisis Kinerja Operasional Dengan Hasil Penilaian Responden .....	IV – 24
4.7	Alternatif Solusi .....	IV – 24
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		V – 1

5.1 Kesimpulan ..... V – 1

5.2 Saran ..... V – 2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

