

DAFTAR ISI

COVER JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-2
1.3 Perumusan Masalah	I-2
1.4 Maksud dan Tujuan	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-3
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-4
1.7 Sistematika Penulisan	I-4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Transportasi	II-1
2.2 Peranan dan Tujuan Transportasi	II-2
2.3 Angkutan Umum.....	II-3
2.3.1 Tujuan dan Manfaat Angkutan Umum	II-4
2.3.2 Peranan Angkutan Umum	II-5
2.3.3 Pelayanan Trayek Angkutan Umum	II-6
2.4 Kinerja Angkutan Umum	II-10
2.4.1 Pengertian Kinerja Angkutan Umum	II-10
2.4.2 Indikator Kinerja Angkutan Umum	II-11
2.5 Konsep Service Quality	II-13
2.6 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI).....	II-14
2.7 Kualitas Pelayanan	II-16
2.7.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	II-17
2.7.2 Manfaat Kualitas Pelayanan	II-19
2.7.3 Mengelola Kualitas Pelayanan	II-21

2.8 Kepuasan Pelanggan & Indikatornya	II-22
2.9 Diagram Cartesius.....	II-26
2.9.1 Uji <i>Chi Square</i>	II-30
2.10 Gambaran Umum Bus Gunung Harta (Jakarta – Malang)	II-34
2.11 Penelitian Terdahulu	II-37
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Umum.....	III-1
3.2 Metodologi Pendekatan dan Diagram Alir	III-1
3.3 Tahapan Persiapan	III-3
3.3.1 Kriteria Responden dan Jumlah Responden	III-3
3.3.2 Identifikasi Variabel Penelitian	III-5
3.3.3 Lokasi Penelitian	III-6
3.4 Tahap Pengumpulan Data	III-7
3.4.1 Data Primer	III-7
3.5 Tahap Analisis dan Pengolahan Data.....	III-11
3.5.1 Analisis Deskriptif	III-11
3.5.2 Operasionalisasi Variabel	III-11
3.5.3 Perhitungan Tingkat Kesesuaian	III-11

3.5.4 Pengujian Kevalidan dan Konsistensi Angket	III-12
3.5.5 Pengujian Hubungan Antar Variabel	III-12
3.5.6 Pengujian Hipotesa	III-12
 BAB IV HASIL DAN ANALISIS	
4.1 Analisa Kinerja Operasional	IV-1
4.1.1 <i>Occupancy Rate</i>	IV-3
4.1.2 <i>Load Factor</i>	IV-6
4.1.3 Waktu Tempuh	IV-9
4.1.4 Kecepatan Perjalanan	IV-13
4.2 Analisa Karakteristik Responden.....	IV-16
4.3 Pengujian Hasil Analisis.....	IV-20
4.3.1 Pengujian Validitas.....	IV-20
4.3.2 Pengujian Reliabilitas	IV-23
4.4 Analisa Data.....	IV-25
4.4.1 Kinerja pelayanan terhadap faktor pelayanan	IV-25
4.4.2 Kepuasan Penumpang terhadap faktor pelayanan	IV-27
4.5 Perhitungan Rata - rata	IV-29
4.6 Perhitungan Tingkat Prioritas	IV-33

4.6.1 Pengujian Analisis Korelasi Bivariat	IV-36
4.6.2 Pengujian Analisis Regresi Linear	IV-37
4.6.3 Pengujian Metode <i>Chi Square</i>	IV-41

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

