

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 UNIVERSITAS



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 T.A.B	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 S.I.T.A.B	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 AngketIII-12

3.5.5 Pengujian Hubungan Antar VariabelIII-12

3.5.6 Pengujian HipotesaIII-12

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

4.1 Analisa Kinerja OperasionalIV-1

4.1.1 *Occupancy Rate*IV-3

4.1.2 *Load Factor*IV-6

4.1.3 Waktu TempuhIV-9

4.1.4 Kecepatan PerjalananIV-13

4.2 Analisa Karakteristik RespondenIV-16

4.3 Pengujian Hasil AnalisisIV-20

4.3.1 Pengujian ValiditasIV-20

4.3.2 Pengujian ReliabilitasIV-23

4.4 Analisa DataIV-25

4.4.1 Kinerja pelayanan terhadap faktor pelayananIV-25

4.4.2 Kepuasan Penumpang terhadap faktor pelayananIV-27

4.5 Perhitungan Rata - rataIV-29

4.6 Perhitungan Tingkat PrioritasIV-33

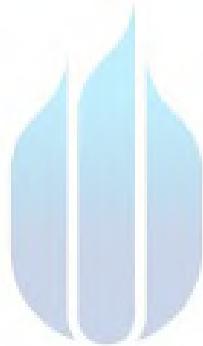
4.6.1 Pengujian Analisis Korelasi Bivariat	IV-36
4.6.2 Pengujian Analisis Regresi Linear	IV-37
4.6.3 Pengujian Metode <i>Chi Square</i>	IV-41

BAB V PENUTUP

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

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA