

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
Bab I PENDAHULUAN	I - 1
1.1 Latar Belakang.....	I - 1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I - 3
1.3 Rumusan Masalah	I - 3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	I - 4
1.5 Manfaat Penelitian	I - 4
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Penelitian	I - 4
1.7 Sistematika Penulisan	I - 5
Bab II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Angkutan Kereta Api	II-1
2.2 Jenis Kereta Api	II-2
2.3 Kelebihan dan Kekurangan Kereta Api	II-9
2.3.1 Kelebihan Kereta Api	II-9
2.3.2 Kekurangan Kereta Api	II-9
2.4 Sejarah Kereta Api Rel Listrik di Indonesia	II-10
2.5 Karakteristik Pengguna Kereta Api Commuter Line	II-12
2.6 Prasarana Kereta Api Commuter Line.....	II-13
2.7 Indikator Pelayanan Angkutan Umum	II-14
2.7.1 Faktor Muatan (<i>Load Factor</i>)	II-15
2.7.2 Menghitung <i>Headway</i>	II-15
2.8 Kualitas Pelayanan	II-16
2.8.1 Pengertian Kualitas	II-16
2.8.2 Pengertian Pelayanan	II-18
2.8.3 Definisi Kualitas Pelayanan	II-18
2.8.4 Definisi Kualitas Pelayanan Kereta Api	II-21

2.9 Kepuasan Pelanggan	II-22
2.9.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	II-22
2.9.2 Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan	II-24
2.10 Review Jurnal dan Studi Terdahulu	II-26
Bab III METODOLOGI PENELITIAN	III-1
3.1 Kerangka Pikir Pelaksanaan	III-1
3.2 Lokasi Penelitian	III-2
3.3 Menentukan Komponen Pelayanan dan Variabelnya	III-3
3.3.1 Menentukan Komponen Pelayanan	III-3
3.3.2 Menentukan Pembobotan.....	III – 5
3.4 Teknik Pengumpulan Data	III-5
3.4.1 Menentukan Jumlah Responden	III-5
3.4.2 Data Primer	III-6
3.4.3 Data Sekunder	III-7
3.5 Teknik Pengolahan Data	III-7
3.5.1 Populasi dan Sampel	III-8
3.5.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	III-8
a. Pengujian Validitas	III-8
b. Pengujian Reliabilitas	III-9
3.5.3 Importance and Performance Analysis	III-9
3.5.4 Pengujian <i>Chi Square</i>	III – 12
3.5.5 Pengujian Normalitas.....	III – 13
Bab IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	IV-1
4.1 Data Responden	IV-1
4.2 Analisa Data	IV-4
4.3 Pengujian Hasil Analisa	IV-10
4.3.1 Pengujian Validitas dengan Analisa Korelasi Bivariat	IV-10
4.3.2 Pengujian Reliabilitas.....	IV-14
4.3.3 Analisa Penentuan Prioritas Peningkatan Pelayanan	IV-16
4.3.4 Pengujian <i>Chi - Square</i>	IV-24
4.3.5 Pengujian Normalitas	IV-29

Bab V KESIMPULAN DAN SARAN	V – 1
5.1 Kesimpulan	V – 1
5.2 Saran	V – 2
Daftar Pustaka	
Lampiran	