
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
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 Batasan Masalah	I - 4
1.7 Sistematika Penulisan	I - 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II - 1
2.1 Definisi Sistem Transportasi.....	II - 1

2.2 Perkeretaapian.....	II - 2
2.3 Kereta Api.....	II – 2
2.3.1 Kereta Api Komuter.....	II - 3
2.4 Bangunan Stasiun	II - 2
2.4.1 Jenis Stasiun Kereta Api.....	II - 5
2.4.2 Klasifikasi Stasiun Kereta Api Penumpang.....	II - 7
2.5 Bangunan Stasiun Kerta Api.....	II – 10
2.5.1 Luas Bangunan Stasiun.....	II - 10
2.5.2 Pembagian Fungsi Ruang di Stasiun	II - 11
2.5.3 Persyaratan Teknis Peron.....	II - 12
2.5.4 Gambaran Umum Stasiun Bekasi	II - 13
2.6 Kualitas Pelayanan.....	II – 14
2.7 Standar Pelayanan Minimum.....	II – 13
2.7.1 Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kereta Api	II - 14
2.8 Kepuasan Penumpang.....	II – 19
2.8.1 Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Penumpang.....	II – 19
2.8.2 Metode Pengukuran Kepuasan	II – 20
2.9 Angket (<i>Questioner</i>)	II – 21
2.9.1 Struktur Batang Angket	II – 22
2.9.2 Bentuk – Bentuk Pertanyaan Dalam Angket	II – 22

2.10 Sampel	II – 24
2.10.1 Teknik <i>Sampling</i>	II – 25
2.11 SPSS (<i>Statistical Package For the Social Software</i>)	II – 26
2.12 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	II – 28
2.13 Uji <i>Chi-Square</i>	II – 31
2.14 Kerangka Berfikir	II – 33
2.15 Penelitian Terdahulu	II – 34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III - 1
3.1 Diagram Alir Penelitian	III - 1
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	III – 2
3.3 Tahap Persiapan Survey	III - 3
3.4 Metode Pengumpulan Data	III - 3
3.4.1 Metode Pengumpulan Data Kinerja	III - 4
3.4.2 Metode Pengumpulan Tingkat Pelayanan	III - 4
3.5 Metode Pengolahan Data dan Analisis Data	III – 5
3.6 Metode Penelitian	III – 5
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	IV – 1
4.1 Jumlah Rata-Rata Penumpang	IV – 1
4.2 Luas Bangunan Stasiun Bekasi	IV – 1
4.3 Konstruksi Peron di Stasiun Bekasi	IV – 3

4.4 Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Stasiun Bekasi	IV – 5
4.5 Analisis Secara Umum dari Responden.....	IV – 9
4.6 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	IV – 14
4.6.1 Uji Validitas	IV – 14
4.6.2 Uji Reliabilitas	IV - 15
4.7 Analisis Tanggapan Penumpang.....	IV – 16
4.7.1 Keselamatan.....	IV – 16
4.7.2 Keamanan	IV – 18
4.7.3 Keandalan dan Keteraturan.....	IV – 21
4.7.4 Kenyamanan	IV – 23
4.7.5 Kemudahan	IV – 26
4.7.6 Kesetaraan.....	IV – 28
4.8 Perhitungan Rata - Rata.....	IV – 30
4.9 Uji Korelasi Bivariat.....	IV – 34
4.10 Pengujian Regresi Linear Sederhana	IV – 36
4.11 Pengujian Hipotesa	IV – 39
4.12 Analisis Hasil Data	IV – 45
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	V – 1
5.1 Simpulan	V – 1
5.2 Saran	V – 2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

