

---

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	I-2
1.3 Perumusan Masalah .....	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	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	Transportasi .....	II-1
2.2	Jenis-jenis Transportasi .....	II-2
2.3	Angkutan Umum .....	II-3
2.4	Kinerja dan Standar Pelayanan .....	II-7
2.4.1	Kualitas Pelayanan .....	II-7
2.4.2	Kinerja Pelayanan .....	II-8
2.4.3	Standar Pelayanan Minimal Menurut Direktorat Jendral Perhubungan Darat .....	II-8
2.5	Produksi Pelayanan Angkutan Umum .....	II-13
2.5.1	Seat – Trip .....	II-13
2.5.2	Penumpang – Kilometer .....	II-13
2.5.3	Penumpang – Trip .....	II-14
2.6	Biaya Operasional Kendaraan (BOK) .....	II-14
2.7	Tarif .....	II-20
2.8	<i>Importance – Performance Analysis (IPA)</i> .....	II-21
2.9	Validitas .....	II-24
2.10	Reliabilitas .....	II-25
2.11	Korelasi .....	II-25

2.12	<i>Chi Square</i> .....	II-26
2.13	Kondisi Eksisting .....	II-26
2.13.1	Profil PERUM DAMRI .....	II-26
2.13.2	Trayek Bus DAMRI dari/menju Bandara Internasional Soekarno Hatta .....	II-28
2.13.3	Peta Trayek Bus DAMRI Bogor – Bandara Internasional Soekarno Hatta .....	II-29
2.13.4	Rute Bus DAMRI Trayek Bogor – Bandara Internasional Soekarno Hatta .....	II-30
2.13.5	Kondisi Pelayanan Eksisting .....	II-30
2.14	Studi Terdahulu .....	II-32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Tahapan Penelitian .....	III-1
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	III-2
3.2.1	Tempat Penelitian .....	III-2
3.2.2	Waktu Penelitian .....	III-2
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	III-2
3.3.1	Data Primer .....	III-2
3.3.2	Data Sekunder .....	III-2
3.4	Metode Penentuan Sampel .....	III-3

---

3.4.1	Pengambilan Sampel .....	III-3
3.4.2	Kriteria Sampel .....	III-4
3.5	Tahap Pengumpulan Data .....	III-4
3.6	Teknik Survei .....	III-6
3.7	Tahap Analisis dan Pengolahan Data .....	III-7
3.7.1	Analisis Karakteristik Responden .....	III-7
3.7.2	Analisis Kinerja Operasional .....	III-7
3.7.3	Analisis Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan .....	III-9
3.7.4	Analisis Produksi Pelayanan Angkutan Umum .....	III-9
3.7.5	Analisis Biaya Operasional Kendaraan (BOK) .....	III-10
3.7.6	Analisis Tarif Penumpang .....	III-10
3.7.7	Uji Kualitas Data .....	III-10
3.7.8	Pengujian Hubungan Antar Variabel .....	III-11
3.7.9	Pengujian Hipotesa .....	III-11

## **BAB IV HASIL DAN ANALISIS**

4.1	Karakteristik Responden .....	IV-1
4.1.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	IV-1
4.1.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	IV-2
4.1.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	IV-3
4.1.4	Karakteristik Responden berdasarkan Profesi .....	IV-4

4.1.5	Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan per Bulan .....	IV-5
4.2	Analisis Kinerja Operasional .....	IV-7
4.2.1	Data Jumlah Naik Turun Penumpang .....	IV-7
4.2.2	Faktor Muat ( <i>Load Factor</i> ) .....	IV-10
4.2.3	Waktu Antara ( <i>Headway</i> ) dan Frekuensi .....	IV-12
4.2.4	Waktu Tunggu Penumpang .....	IV-16
4.2.5	Waktu Pelayanan .....	IV-17
4.2.6	Waktu Perjalanan .....	IV-17
4.2.7	Kecepatan Perjalanan .....	IV-21
4.2.8	Jumlah Kendaraan yang Beroperasi .....	IV-24
4.2.9	Jumlah Kendaraan yang Dibutuhkan .....	IV-24
4.3	Hasil Analisis Kinerja Operasional .....	IV-28
4.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	IV-30
4.4.1	Uji Validitas .....	IV-30
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	IV-31
4.5	Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan .....	IV-32
4.5.1	Tingkat Kinerja Pelayanan .....	IV-33
4.5.2	Tingkat Kepentingan .....	IV-36
4.5.3	Tingkat Kesesuaian Responden .....	IV-38
4.5.4	Tingkat Prioritas .....	IV-39

4.6	Hasil Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan .....	IV-41
4.7	Uji Korelasi Sederhana (Korelasi Bivariat) .....	IV-43
4.8	Uji <i>Chi Square</i> .....	IV-44
4.9	Analisis Produksi Pelayanan Angkutan Umum .....	IV-51
4.10	Analisis Biaya Operasional Kendaraan (BOK) .....	IV-55
4.11	Analisis Tarif Penumpang .....	IV-63
4.12	Perbandingan Hasil Analisis .....	IV-64
4.12.1	Perbandingan Hasil Analisis Kinerja Operasional tahun 2018 dengan tahun Sebelumnya .....	IV-64
4.12.2	Analisis Hubungan antara Hasil Kinerja Operasional dengan Hasil Analisis Kuesioner .....	IV-65
4.12.3	Analisis Hubungan antara Hasil Analisis Tarif dengan Hasil Analisis Kuesioner .....	IV-65
 <b>BAB V PENUTUP</b>		
4.1	Penutup .....	V-1
4.2	Saran .....	V-2

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**