

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN SIDANG SARJANA.....	Error! Bookmark not defined.v
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.v
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah.....	I-Error! Bookmark not defined.
1.4 Maksud dan Tujuan Masalah.....	I-Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	I-Error! Bookmark not defined.
1.6 Ruang Lingkup Masalah	I-4
1.7 Sistematika Penulisan	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1 Transportasi.....	II-1
2.1.1 Fungsi Transportasi	II-Error! Bookmark not defined.
2.2 Angkutan Umum	II-Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Angkutan Umum	II-Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Jenis-jenis Angkutan Umum	II-5
2.2.3 Permasalahan Angkutan Umum	II-6
2.3 Pelayanan	II-6
2.3.1 Kualitas Pelayanan.....	II-8
2.4 Kinerja.....	II-9
2.5 Indikator Kinerja Pelayanan Angkutan Umum	II-9
2.5.1 Aksesibilitas	II-9
2.5.2 Kerapatan	II-11
2.5.3 Kecepatan.....	II-12

2.5.4	<i>Headway</i>	II-14
2.5.5	Tingkat Operasi	II-16
2.5.6	Faktor Muatan Penumpang (<i>Load Factor</i>).....	II-17
2.5.7	Jumlah Armada Bus.....	II-18
2.5.8	Jumlah Armada pada Waktu Sibuk	II-18
2.5.9	Utilitas.....	II-19
2.6	Standar Pelayanan Angkutan.....	II-19
2.7	Transjakarta.....	II-21
2.7.1	Sejarah Transjakarta	II-21
2.7.2	Visi dan Misi Transjakarta	II-24
2.7.3	Transjakarta D11	II-25
2.8	Teknik Pengumpulan Data	II-26
2.8.1	Survei.....	II-26
2.8.2	Populasi dan Sampel.....	II-28
2.8.3	Angket atau Kuesioner.....	II-Error! Bookmark not defined.0
2.8.4	Model Service Quality (<i>Servqual</i>) ...	II-Error! Bookmark not defined.4
2.9	Teknik Pengujian Instrumental.....	II-Error! Bookmark not defined.8
2.9.1	Uji Validitas	II-Error! Bookmark not defined.8
2.9.2	Uji Reliabilitas.....	II-Error! Bookmark not defined.9
2.10	SPSS.....	II-41
2.11	Urban Area	II-42
2.12	Penelitian Terdahulu	II-42
BAB III METODE PENELITIAN.....		III-1
3.1	Proses Penelitian.....	III-1
3.2	Pemilihan Strategi Penelitian	III-2
3.3	Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	III-2
3.3	Variabel Penelitian.....	III-Error! Bookmark not defined.
3.5	Pengumpulan Data.....	III-10
3.6	Populasi dan <i>Sampling</i>	III-10
3.7	Teknik pengujian Instrumental.....	III-11
3.7.1	Uji Validitas	III-11
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	III-12
3.8	Analisa Data.....	III-12
BAB IV HASIL DAN ANALISIS DATA		IV-1
4.1	Aspek Kinerja Transjakarta D11	IV-1

4.1.1 Waktu Antara (<i>Headway</i>)	IV-1
4.1.2 Faktor Muat (<i>Load Factor</i>)	IV-2
4.1.3 Kecepatan Perjalanan.....	IV-2
4.1.4 Waktu Perjalanan.....	IV-Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Waktu Pelayanan	IV-5
4.1.6 Frekuensi	IV-5
4.1.7 Waktu Tunggu Penumpang	IV-6
4.1.8 Awal dan Akhir Waktu Pelayanan.....	IV-6
4.1.9 Kebutuhan Angkutan Umum.....	IV-6
4.1.10 Kualitas Pelayanan.....	IV-7
4.2 Analisis Kuesioner	IV-8
4.2.1 Pengumpulan Data Responden.....	IV-8
4.2.2 Analisa Uji Validitas.....	IV-11
4.2.3 Analisa Uji Reliabilitas	IV-16
4.3 Analisis <i>Servqual</i>	IV-18
4.3.1 Analisis Tingkat Kesesuaian Keandalan (<i>Reliability</i>).....	IV-18
4.3.2 Analisis Tingkat Kesesuaian Jaminan (<i>Assurance</i>)	IV-22
4.3.3 Analisis Tingkat Kesesuaian Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	IV-25
4.3.4 Analisis Tingkat Kesesuaian Empati (<i>Emphaty</i>)	IV-29
4.3.4 Analisis Tingkat Kesesuaian Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)..	IV-Error!
Bookmark not defined.2	
4.3.5 Pengukuran Skor <i>Servqual</i>	IV-Error! Bookmark not defined.4
4.4 Diagram Kartesius Dimensi Kepuasan Pelanggan	IV-40
BAB V PENUTUP.....	V-1
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.1 Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA.....	PUSTAKA-1
DAFTAR LAMPIRAN A KUESIONER.....	LAMPIRAN A-1
DAFTAR LAMPIRAN B DOKUMENTASI.....	LAMPIRAN B-6
DAFTAR LAMPIRAN C LEMBAR ASISTENSI.....	LAMPIRAN C-8