

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR ISTILAH	xxxiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxxvi
INTISARI	xxxvii
ABSTRACT.....	xxxviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.3 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Evaluasi Kinerja Pelayanan Jalan	10
2.2 Kepentingan Kepuasan Pengguna Jalan	11
2.3 Faktor Signifikansi Kepuasan Pengguna Jalan	12
2.4 Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada Penelitian Terkait Infrastruktur Jalan dan Persepsi Pengguna	21
2.5 Penerapan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Pada Penelitian Terkait Infrastruktur Jalan dan Persepsi Pengguna	23
2.6 Penerapan Metode Structural Equation Modeling (SEM) Pada Penelitian Terkait Infrastruktur Jalan dan Persepsi Pengguna	24
BAB III LANDASAN TEORI	27
3.1 Pengantar Teori Pelayanan.....	27
3.1.1 Definisi Pelayanan	27

3.1.2	Perspektif Kualitas Pelayanan.....	27
3.1.3	Dimensi Kualitas Pelayanan	28
3.2	Pengantar Teori Kepuasan Pengguna	29
3.2.1	Definisi Kepuasan Pengguna.....	29
3.2.2	Pengukuran Kepuasan Pengguna.....	30
3.3	Standar Pelayanan Minimal	31
3.4	Kriteria Teknis dan Persyaratan Teknis Jalan	32
3.5	Komponen Penilaian Laik Fungsi Jalan Persyaratan Teknis	32
3.6	Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	33
3.7	Metode Customer Satisfaction Index (CSI)	35
3.8	Metode Structural Equation Modeling (SEM).....	35
3.8.1	Pengertian SEM	35
3.8.2	Konsep Dasar SEM.....	36
3.8.3	Pemodelan dan Persamaan Sistematis SEM	38
3.8.4	Tahapan dan Proses Analisis SEM	39
3.9	Software AMOS (Analysis Moment of Structure)	42
BAB IV METODE PENELITIAN		44
4.1	Lokasi Penelitian.....	44
4.2	Tahapan Penelitian.....	47
4.3	Sumber Data.....	51
4.4	Pengumpulan Data	51
4.5	Instrumen Penelitian	52
4.6	Metode Analisis Data.....	56
4.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
4.6.2	Importance Performance Analysis (IPA)	56
4.6.3	Customer Satisfaction Index (CSI).....	58
4.6.4	Structural Equation Modeling (SEM) dengan AMOS	60
4.7	Jadwal Penelitian.....	63
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		64
5.1	Klasifikasi Responden.....	64
5.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	64
5.1.2	Usia Responden	64

5.1.3 Pendidikan Responden	65
5.1.4 Pekerjaan Responden.....	66
5.2 Klasifikasi Detail Perjalanan.....	66
5.2.1 Sebaran Detail Perjalanan.....	67
5.2.2 Kepentingan Perjalanan.....	69
5.2.3 Frekuensi Perjalanan.....	69
5.2.4 Status Pengguna Jalan	70
5.2.5 Jenis Kendaraan.....	71
5.2.6 Jenis Muatan Angkutan Barang.....	71
5.3 Pengujian Instrumen Penelitian	72
5.3.1 Uji Validitas.....	72
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	80
5.4 Analisis Pemetaan dan Indeks Tingkat Penanganan.....	81
5.4.1 Penanganan Kinerja Pelayanan Jalan Provinsi Dalam Kota	82
5.4.2 Penanganan Kinerja Pelayanan Jalan Provinsi Luar Kota.....	109
5.5 Analisis Indeks Kepuasan Pengguna Jalan Provinsi	137
5.5.1 Indeks Kepuasan Jalan Provinsi Dalam Kota.....	138
5.5.2 Indeks Kepuasan Jalan Provinsi Luar Kota	153
5.5.3 Indeks Kepuasan Jalan Berdasarkan Jenis Kendaraan	168
5.5.3.1 Sepeda Motor.....	168
5.5.3.2 Mobil	181
5.5.3.3 Pickup	194
5.5.3.4 Truk Gol. I.....	207
5.5.3.5 Truk Gol. II.....	220
5.5.3.6 Truk Gol. IV	233
5.5.3.7 Truk Kereta Tempelan Gol. I	246
5.5.3.8 Truk Kereta Tempelan Gol. II	259
5.5.3.9 Bus Kecil	272
5.5.3.10 Bus Sedang	285
5.5.3.11 Bus Besar	299
5.5.4 Evaluasi Indeks Kepuasan Jalan Provinsi	312
5.5.5 Perbandingan Evaluasi Indeks Kepuasan Jalan Nasional.....	319

5.6.1	Peningkatan Kualitas Pelayanan Jalan Provinsi Dalam Kota.....	325
5.6.2	Peningkatan Kualitas Pelayanan Jalan Provinsi Luar Kota.....	332
5.7	Analisis SEM Capaian Kepuasan Pelayanan Jalan Provinsi	346
5.7.1	Analisis SEM Jalan Provinsi Dalam Kota	349
5.7.1.1	Analisis CFA Konstruksi Eksogen Jalan Provinsi Dalam Kota	349
5.7.1.2	Model Komposit Capaian Kepuasan Pelayanan Jalan Provinsi Dalam Kota	370
5.7.1.3	Hasil Analisis SEM Jalan Provinsi Dalam Kota	374
5.7.2	Analisis SEM Jalan Provinsi Luar Kota	378
5.7.2.1	Analisis CFA Konstruksi Eksogen Jalan Provinsi Luar Kota	378
5.7.2.2	Model Komposit Capaian Kepuasan Pelayanan Jalan Provinsi Luar Kota	397
5.7.2.3	Hasil Analisis SEM Jalan Provinsi Luar Kota	401
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		406
6.1	Kesimpulan	406
6.1.1	Jalan Provinsi Dalam Kota	406
6.1.2	Jalan Provinsi Luar Kota	406
6.2	Saran	407
DAFTAR PUSTAKA		408