

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
INTISARI	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Batasan Penelitian	2
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Keaslian Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Faktor dalam Persepsi dan Kepribadian.....	5
2.2 Penerapan Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kutoarjo	5
2.3 Penerapan Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Yogyakarta.....	6
2.4 Penerapan Standar Pelayanan Minimum di Perjalanan Kereta Rel Listrik (KRL) Yogyakarta – Solo.....	6
2.5 Analisis Kinerja Pelayanan PT KAI (Persero) di Stasiun Pasar Senen	7
2.6 Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo.....	7
2.7 Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Malang Kota Baru.....	7
BAB III LANDASAN TEORI	8
3.1 Perkeretaapian di Indonesia	8
3.2 Fungsi Perkeretaapian di Indonesia	8
3.3 Perkeretaapian di Dunia	8
3.4 Stasiun Kereta Api di Indonesia.....	10
3.5 Klasifikasi Stasiun Kereta Api Untuk Penumpang di Indonesia	10
3.6 Standar Pelayanan Minimum (SPM)	12
3.7 SPM di Stasiun Kereta Api	12

3.8	Persepsi dan Karakteristik Pengguna	15
3.9	Pengambilan Sampel.....	16
3.10	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Menggunakan Aplikasi <i>Statistical Product and Service Solution</i> (SPSS).....	16
3.9.1	Uji validitas.....	16
3.9.2	Uji reliabilitas	17
3.11	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	18
BAB IV METODE PENELITIAN		21
4.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	21
4.2	Prosedur Penelitian.....	21
4.2.1	Mengidentifikasi masalah	21
4.2.2	Studi pustaka dan literatur	21
4.2.3	Pengumpulan data.....	21
4.2.4	Pengolahan dan analisis data	21
4.2.5	Hasil dan analisis data.....	22
4.2.6	Kesimpulan dan saran.....	22
4.3	Data Penelitian	23
4.4	Alat Penelitian.....	25
4.5	Metode Analisis Data.....	25
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		27
5.1	Lokasi Studi dan Pengambilan Sampel.....	27
5.2	Penerapan SPM di Stasiun Pasar Senen Jakarta	30
5.2.1	Aspek keselamatan	30
5.2.2	Aspek keamanan	35
5.2.3	Aspek kehandalan	37
5.2.4	Aspek kenyamanan	39
5.2.5	Aspek kemudahan.....	43
5.2.6	Aspek kesetaraan	48
5.3	Karakteristik Responden	52
5.4	Analisis Atribut SPM di Stasiun Pasar Senen Jakarta dengan Metode IPA	53
5.4.1	Frekuensi penilaian kepuasan dan kepentingan kinerja pelayanan	54
5.4.2	Uji validitas dan reliabilitas data	58
5.4.3	Analisis <i>gap</i> dan tingkat kesesuaian (TKi)	60



5.4.4	Analisis kepuasan-kepentingan pengguna menggunakan diagram IPA ...	61
5.5	Perbandingan Atribut yang Kurang Sesuai SPM Dengan Hasil Survei	
	Kuesioner	66
5.5.1	Perbandingan dengan frekuensi penilaian pengguna.....	67
5.5.2	Perbandingan dengan rata-rata hasil penilaian pengguna.....	67
5.5.3	Perbandingan dengan nilai <i>gap</i> dan TKi.....	68
5.5.4	Perbandingan dengan letak pada diagram IPA	68
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	70
6.1	Kesimpulan	70
6.2	Saran.....	71
DAFTAR	PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....		74