

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
TUGAS AKHIR.....	ii
TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Keaslian Penelitian.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Sejarah Transportasi Internal UGM	8
2.2 <i>Green Transportation</i>	9
2.3 Angkutan Umum.....	10
2.4 Angkutan Bus Trans Gadjah Mada	11
2.5 Kualitas Pelayanan	11
2.6 Sivitas Akademika UGM	11

BAB 3 LANDASAN TEORI.....	13
3.1 Atribut Kinerja Pelayanan Angkutan Umum.....	13
3.1.1 Aspek Keamanan	15
3.1.2 Aspek Keselamatan.....	16
3.1.3 Aspek Kenyamanan	17
3.1.4 Aspek Kemudahan	18
3.1.5 Aspek Kesenjangan.....	19
3.1.6 Aspek Keteraturan.....	19
3.2 Parameter Kinerja Operasional Angkutan Umum	20
3.2.1 Faktor Muat Penumpang (<i>Load Factor</i>)	20
3.2.2 Waktu Antara Kendaraan (<i>Time Headway</i>)	21
3.2.3 Waktu Tunggu Penumpang.....	21
3.2.4 Waktu Perjalanan	22
3.2.5 Kecepatan Perjalanan	22
3.2.6 Waktu Pelayanan.....	23
3.2.7 Frekuensi Pelayanan.....	23
3.2.8 Tingkat Ketersediaan Kendaraan	23
3.3 Sampel.....	23
3.4 Metode Pengambilan Sampel.....	24
3.5 Penentuan Jumlah Sampel.....	25
3.6 Uji Validitas	25
3.7 Uji Reliabilitas	26
3.8 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	26
3.9 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	27
3.10 Analisis Deskriptif Kualitatif	29

3.11 Analisis Tabulasi Silang (<i>Crosstab</i>)	29
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	31
4.1 Prosedur Penelitian.....	31
4.2 Lokasi Penelitian	34
4.3 Alat Penelitian	35
4.4 Kebutuhan Data.....	35
4.4.1 Data Primer	35
4.4.2 Data Sekunder	39
4.5 Pelaksanaan Pengambilan Data.....	40
4.5.1 Penyebaran Kuesioner.....	40
4.5.2 Survei Kinerja Operasional	40
4.6 Metode Analisis Data	41
4.6.1 Analisis Deskriptif Kualitatif	41
4.6.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	41
4.6.3 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	42
4.6.4 Analisis Tabulasi Silang.....	42
4.6.5 Analisis Kinerja Operasional	43
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
5.1 Informasi Umum dan Karakteristik Responden.....	45
5.2 Hubungan Karakteristik Responden dengan Penilaian Kinerja Pelayanan. 50	
5.3 Hasil Penilaian Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan.....	53
5.3.1 Aspek Keamanan	54
5.3.2 Aspek Keselamatan.....	55
5.3.3 Aspek Kenyamanan	55
5.3.4 Aspek Kemudahan	56

5.3.5 Aspek Kesetaraan.....	57
5.3.6 Aspek Keteraturan.....	58
5.3.7 Rekapitulasi Penilaian Tingkat Kepentingan	58
5.4 Hasil Penilaian Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan	61
5.4.1 Aspek Keamanan	61
5.4.2 Aspek Keselamatan.....	66
5.4.3 Aspek Kenyamanan	72
5.4.4 Aspek Kemudahan	79
5.4.5 Aspek Kesetaraan.....	85
5.4.6 Aspek Keteraturan.....	86
5.4.7 Rekapitulasi Penilaian Tingkat Kinerja	92
5.5 Hasil Costumer Satisfaction Index (CSI).....	97
5.6 Hasil Importance Performance Analysis (IPA).....	98
5.7 Rekapitulasi Hasil Kinerja Pelayanan dan Rekomendasi Perbaikan	101
5.8 Analisis Kinerja Operasional Bus	103
5.8.1 <i>Load Factor</i>	103
5.8.2 <i>Headway</i> dan Waktu Tunggu.....	104
5.8.3 Waktu Tempuh (menit) dan Waktu Perjalanan (menit/km).....	105
5.8.4 Kecepatan Perjalanan	108
5.8.5 Waktu Pelayanan.....	109
5.8.6 Frekuensi Pelayanan.....	109
5.8.7 Tingkat Ketersediaan Kendaraan	110
5.9 Rekapitulasi Hasil Kinerja Operasional dan Rekomendasi Perbaikan	111
5.10 Rekomendasi Tindak Lanjut	113
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	115

6.1 Kesimpulan	115
6.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	117
DAFTAR LAMPIRAN	120