

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	2
1.4 Batasan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Keaslian Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Angkutan Kereta Api di Indonesia.....	6
2.2 Bentuk Pelayanan Publik Bagi Pengguna Jasa Angkutan Kereta Api .....	7
2.3 Standar Pelayanan Angkutan Kereta Api.....	9
2.4 Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) sebagai Pengambilan Keputusan	10
2.5 Kinerja Operasional Kereta Api .....	10
2.6 Kenyamanan Ruang Duduk Penunjang Pelayanan Kereta Api .....	11
2.7 Kegiatan Evaluasi Suatu Program Terlaksana .....	12
<b>BAB III LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
3.1 Pelayanan Minimum Dalam Penyelenggaraan Kewajiban Pelayanan Publik .	13
3.2 Penentuan Bobot Menggunakan <i>Analytic Hierarchy Process</i> (AHP) .....	18
3.2.1 Prosedur Penyusunan Prioritas .....	18
3.2.2 Nilai <i>Eigen vector</i> .....	20

3.2.3	Konsistensi Rasio dan Indeks .....	21
3.3	Parameter Kinerja Operasional .....	22
3.3.1	Faktor Muat ( <i>Load factor</i> ) .....	22
3.3.2	Waktu Tempuh .....	23
3.3.3	Kelambatan .....	23
3.3.4	Kenyamanan Ruang Duduk .....	24
<b>BAB IV</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
4.1	Lokasi Penelitian .....	26
4.2	Prosedur Penelitian .....	27
4.3	Kriteria Analisis .....	28
4.4	Data Penelitian .....	29
4.3.1	Data Sekunder .....	29
4.3.2	Data Primer .....	29
4.5	Metode Analisis .....	30
<b>BAB V</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
5.1	Kondisi Eksisting Fasilitas Kereta Api di Daop 6 Yogyakarta .....	31
5.1.1	Analisis Aspek Keselamatan .....	32
5.1.2	Analisis Aspek Keamanan .....	37
5.1.3	Analisis Aspek Keandalan .....	41
5.1.4	Analisis Aspek Kenyamanan .....	41
5.1.5	Analisis Aspek Kemudahan .....	46
5.1.6	Analisis Aspek Kesetaraan .....	49
5.2	Analisis Kualitas Fasilitas Pelayanan Kereta Api PSO di Daop 6 Yogyakarta .....	51
5.2.1	Pembobotan Penilaian Pelayanan Kereta Api Antarkota .....	52
5.2.2	Pembobotan Penilaian Pelayanan Kereta Bandara .....	58
5.2.3	Penilaian Kualitas Pelayanan Kereta Api PSO di Daop 6 Yogyakarta ...	64
5.3	Analisis Kinerja Operasional .....	73
5.3.1	Faktor Muat ( <i>Load factor</i> ) Dinamis .....	73
5.3.2	Faktor Muat ( <i>Load factor</i> ) Statis .....	74
5.3.3	Kelambatan .....	80
5.3.4	Analisis Fasilitas Tempat Duduk berdasarkan Aspek Kenyamanan Ruang Duduk	83

5.4 Hasil Analisis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Operasional Kereta Api PSO di Daop 6 Yogyakarta .....	84
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
6.1 Kesimpulan .....	88
6.2 Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>91</b>