

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
INTISARI	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Studi Terdahulu	4
2.1.1 Kinerja fasilitas pelayanan stasiun.....	4
2.1.2 Fasilitas inklusif stasiun.....	4
2.1.3 Korelasi penilaian dan karakteristik pengguna.....	5
2.2 Keaslian Penelitian	6
BAB 3 LANDASAN TEORI	9
3.1 Stasiun Kereta Api.....	9
3.2 Pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja-Solo	10
3.3 Kesesuaian Harapan dan Kepuasan Penumpang	12
3.4 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.....	15
3.4.1 Aspek keselamatan	15
3.4.2 Aspek keamanan.....	17
3.4.3 Aspek keandalan/ keteraturan.....	18
3.4.4 Aspek kenyamanan.....	19
3.4.5 Aspek kemudahan.....	21

3.4.6 Aspek kesetaraan	23
3.5 Perancangan <i>Pedestrian Lane</i> untuk Mendukung Aksesibilitas Stasiun.....	24
BAB 4 METODE PENELITIAN	27
4.1 Lokasi Penelitian	27
4.2 Prosedur Penelitian	27
4.3 Data Penelitian.....	29
4.3.1 Data primer	29
4.3.2 Data sekunder	31
4.4 Alat Penelitian	31
4.5 Metode Analisis.....	31
4.5.1 Analisis deskriptif kualitatif	31
4.5.2 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	31
4.5.3 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	33
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
5.1 Kondisi Eksisting Fasilitas Stasiun Solojebres.....	36
5.1.1 Aspek keselamatan	36
5.1.2 Aspek keamanan.....	41
5.1.3 Aspek keandalan/ keteraturan.....	43
5.1.4 Aspek kenyamanan.....	45
5.1.5 Aspek kemudahan.....	51
5.1.6 Aspek kesetaraan	55
5.2 Kesesuaian Kinerja Fasilitas Stasiun Solojebres	58
5.2.1 Aspek keselamatan	58
5.2.2 Aspek keamanan.....	60
5.2.3 Aspek keandalan/ keteraturan.....	61
5.2.4 Aspek kenyamanan.....	62
5.2.5 Aspek kemudahan.....	65
5.2.6 Aspek kesetaraan	67
5.2.7 Rekapitulasi analisis kinerja fasilitas Stasiun Solojebres	69
5.3 Persepsi Penumpang terhadap Kinerja Fasilitas Stasiun Solojebres	70
5.3.1 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	72
5.3.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	74
5.3.3 Rekapitulasi penilaian objektif dan subjektif	79

5.4 Rekomendasi dan Perancangan Desain Fasilitas Stasiun Solojebres	81
5.4.1 Rekomendasi peningkatan fasilitas Stasiun Solojebres	81
5.4.2 Perancangan desain Stasiun Solojebres	84
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	89
6.1 Kesimpulan	89
6.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	94