

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
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 Analisis standar pelayanan minimum di stasiun kereta api	4
2.1.2 Kinerja pelayanan stasiun kereta api	6
2.2 Keaslian Penelitian.....	7
BAB 3 LANDASAN TEORI.....	10
3.1 Perkeretaapian di Indonesia	10
3.1.1 Sarana Perkeretaapian di Indonesia	10
3.1.2 Stasiun Kereta Api	11
3.2 Pelayanan dan Kepuasan Publik	13
3.2.1 Pelayanan publik	13
3.2.2 Kepuasan pengguna	14
3.3 Standar Pelayanan	15
3.3.1 Standar pelayanan minimum (SPM)	15
3.3.2 Standar pelayanan minimum di stasiun kereta api.....	16
3.4 Penentuan Sampel	21
3.5 Analisis Validitas dan Reliabilitas	22



3.5.1 Uji validitas	22
3.5.2 Uji reliabilitas.....	23
3.6 Skala Likert.....	24
3.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	24
3.8 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	27
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	30
4.1 Lokasi penelitian	30
4.2 Prosedur Penelitian	30
4.3 Data Penelitian	33
4.4 Alat Penelitian.....	33
4.5 Metode Analisis Data.....	34
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
5.1 Deskripsi Lokasi Studi dan Pengambilan Sampel	35
5.2 Identifikasi Kesesuaian Penerapan SPM di Stasiun Lempuyangan (Permenhub No. 63 Tahun 2019).....	38
5.2.1 Aspek keselamatan.....	38
5.2.2 Aspek keamanan	41
5.2.3 Aspek kehandalan	43
5.2.4 Aspek kenyamanan	45
5.2.5 Aspek kemudahan	51
5.2.6 Aspek kesetaraan.....	55
5.3 Karakteristik Responden.....	67
5.4 Kinerja Penerapan SPM dengan Metode IPA dan CSI.....	68
5.4.1 Uji validitas dan reliabilitas	69
5.4.2 Analisis tingkat kesesuaian (Tk_i)	71
5.4.3 Kinerja kepuasan-kepentingan fasilitas pelayanan dengan metode IPA.....	72
5.4.4 Kinerja kepuasan penumpang dengan metode CSI.....	76
5.5 Perbandingan Hasil Identifikasi Kesesuaian SPM dengan Penilaian Pengguna.....	77
5.6 Analisis Kebutuhan Fasilitas Pelayanan di Stasiun Lempuyangan	80
5.6.1 Rekomendasi penambahan fasilitas pelayanan di stasiun.....	80
5.6.2 Rekomendasi peningkatan fasilitas pelayanan di stasiun.....	84
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
6.1 Kesimpulan	88
6.2 Saran	89



Analisis Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang di Stasiun Lempuyangan

Dwitha Nurfarida, Prof. Ir. Siti Malkhamah, M.Sc., Ph.D., IPU., ASEAN.Eng,

Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	93