

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	1
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Batasan Penelitian.....	2
1.5 Manfaat Penelitian.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	3
2.1 Angkutan Umum	3
2.2 <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT)	3
2.2.1 Definisi <i>Bus Rapid Transit</i>	3
2.2.2 Karakteristik <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT).....	4
2.3 Teman Bus	6
2.4 Keaslian Penelitian	6
BAB III LANDASAN TEORI.....	9
3.1 Parameter Kinerja Operasional.....	9
3.1.1 Faktor Muat (<i>Load Factor</i>)	9
3.1.2 Waktu Antara (<i>Headway</i>)	9
3.1.3 Waktu Tunggu Penumpang	10
3.1.4 Waktu Perjalanan.....	10
3.1.5 Kecepatan Perjalanan	10
3.1.6 Waktu Pelayanan	11

3.1.7	Frekuensi Pelayanan.....	11
3.1.8	Tingkat Ketersediaan Kendaraan	11
3.2	Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum	11
3.3	Penentuan Jumlah Sampel	14
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	15
3.4.1	Uji Validitas.....	15
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	16
3.5	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	16
3.6	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	17
BAB IV METODE PENELITIAN.....		20
4.1	Lokasi Penelitian	20
4.2	Prosedur Penelitian	21
4.3	Data Penelitian.....	24
4.4	Teknik Pengumpulan Data.....	24
4.5	Alat Penelitian	25
4.6	Sampel Penelitian	25
4.7	Metode Analisis	26
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		29
5.1	Analisis Kinerja Operasional Bus.....	29
5.1.1	<i>Load Factor</i>	29
5.1.2	<i>Headway</i>	30
5.1.3	Waktu Tunggu Penumpang	30
5.1.4	Waktu Tempuh dan Waktu Perjalanan.....	31
5.1.5	Kecepatan Perjalanan	33
5.1.6	Waktu Pelayanan	34
5.1.7	Frekuensi Pelayanan.....	34
5.1.8	Tingkat Ketersediaan Kendaraan	35
5.2	Rekapitulasi Hasil Kinerja Operasional	35
5.3	Identifikasi Kesesuaian Kinerja Pelayanan Teman Bus terhadap SPM (Permenhub 27 Tahun 2015).....	37
5.3.1	Aspek Keamanan.....	37
5.3.2	Aspek Keselamatan	40
5.3.3	Aspek Kenyamanan.....	43

5.3.4	Aspek Keterjangkauan	46
5.3.5	Aspek Kesetaraan	47
5.3.6	Aspek Keteraturan	48
5.4	Karakteristik Responden	58
5.5	Kinerja Fasilitas Pelayanan dengan Metode CSI dan IPA	60
5.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	60
5.5.2	Analisis Tingkat Kesesuaian (Tk _i)	62
5.5.3	Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan dengan Metode IPA	64
5.5.4	Tingkat Kepuasan Penumpang dengan Metode CSI	74
5.6	Kesesuaian SPM dengan Penilaian Pengguna	76
5.7	Rekomendasi Peningkatan Kinerja Layanan Teman Bus	79
5.8	Rekomendasi Penambahan Fasilitas Pelayanan Teman Bus	81
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		83
6.1	Kesimpulan	83
6.2	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		85
LAMPIRAN		87