



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	2
1.4 Batasan Penelitian.....	2
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	4
2.1 Studi Terdahulu.....	4
2.2 Kebaruan Penelitian.....	7
BAB III LANDASAN TEORI.....	9
3.1 Stasiun Kereta.....	10
3.1.1 Klasifikasi stasiun kereta api .....	11
3.1.2 Kinerja stasiun .....	12
3.2 Kepuasan dan Harapan Penumpang .....	13
3.2.1 Kepuasan penumpang .....	13
3.2.2 Harapan penumpang .....	14
3.3 Kualitas dan Ukuran Pelayanan.....	15
3.3.1 Kualitas jasa pelayanan.....	15
3.3.2 Ukuran kualitas jasa .....	16
3.4 Keterpaduan Moda Transportasi.....	17
3.4.1 Kriteria keterpaduan moda transportasi .....	18



3.4.2	Faktor pendukung layanan transportasi .....	19
3.5	Integrasi Moda .....	20
3.6	Penentuan Moda Transportasi.....	22
3.7	Standar Pelayanan Minimum Kereta Api .....	25
3.8	Standar Pelayanan Angkutan Umum .....	28
3.9	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	29
3.10	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	32
3.11	Populasi dan Sampel .....	34
3.12	Pengujian Validitas.....	34
3.13	Pengujian Reliabilitas .....	34
BAB IV	METODE PENELITIAN.....	36
4.1	Lokasi Penelitian .....	36
4.2	Prosedur Penelitian .....	36
4.3	Data Penelitian.....	37
4.3.1	Data primer .....	37
4.3.2	Data sekunder.....	38
4.4	Alat atau Instrumen Penelitian.....	38
4.5	Parameter Penelitian .....	38
4.6	Metode Analisis .....	40
4.7	Pengumpulan Data.....	40
4.8	Uji Validitas .....	41
4.9	Uji reliabilitas .....	42
4.10	Penentuan Sampel.....	42
4.11	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	43
4.12	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	43
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	44
5.1	Deskripsi Stasiun Tugu Yogyakarta .....	44
5.2	Kebutuhan Sampel.....	46
5.3	Analisis Karakteristik Responden.....	46
5.4	Analisis Kinerja dan Harapan .....	51
5.4.1	Uji validitas dan uji reliabilitas .....	52
5.4.2	Analisis tingkat kesesuaian (TKi) .....	56
5.4.3	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	58



5.4.4	Analisis <i>Customer Index Satisfaction</i> (CSI) .....	67
5.4.5	Perbandingan analisis kinerja dan harapan stasiun tugu berdasarkan tolok ukur dalam kuesioner .....	69
5.5	Ketersediaan dan Kesesuaian Fasilitas Pelayanan Stasiun Tugu Berdasarkan Kondisi Eksisting .....	72
5.5.1	Aspek keselamatan.....	72
5.5.2	Aspek keamanan .....	79
5.5.3	Aspek kehandalan atau keteraturan .....	81
5.5.4	Aspek kenyamanan .....	84
5.5.5	Aspek kemudahan.....	89
5.5.6	Aspek kesetaraan .....	94
5.5.7	Aspek intermoda .....	96
BAB VI	REKOMENDASI .....	100
6.1	Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum Layanan Fasilitas Stasiun Tugu.....	100
6.2	Harapan Pengguna Stasiun .....	101
BAB VII	KESIMPULAN DAN SARAN .....	103
7.1	Kesimpulan .....	103
7.2	Saran .....	105
DAFTAR PUSTAKA	.....	107
LAMPIRAN	.....	110