

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	15
2.1.1 Penelitian tentang Kepuasan Pelanggan di Angkutan Umum.....	15
2.1.2 Sistem Pengambilan Keputusan untuk Evaluasi Layanan Transportasi Publik .....	17
2.2 Landasan Teori.....	21
2.2.1 Kebijakan Publik.....	21
2.2.2 Evaluasi Kebijakan Publik .....	23
2.2.3 Transportasi Publik .....	24
2.2.4 Persepsi Kualitas Layanan .....	32
2.2.5 Teori Terkait Variabel Penelitian.....	34
2.3 Penerapan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) .....	37
2.4 Kerangka Berpikir Penelitian.....	38
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1. Pemilihan Lokasi.....	41
3.2. Metode Pengambilan Sampel .....	43
3.3. Pencanaan Survey dan Pengumpulan Data.....	46
3.4. Metode Analisis Data.....	48

3.4.1.	Analisis Data Kualitatif .....	48
3.4.2.	Analisis Data Kuantitatif .....	48
3.4.3.	Pembobotan <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) .....	50
3.4.4.	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	56
<b>BAB IV HASIL ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF .....</b>		<b>59</b>
4.1.	Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian .....	59
4.1.1.	Deskripsi Sosio Ekonomi Responden .....	60
4.1.2.	Hasil Tabulasi Silang ( <i>Crosstabulation</i> ) .....	65
4.2.	Hasil Pengujian Instrumen dan Penelitian .....	70
4.2.1.	Hasil Uji Validitas .....	70
4.2.2.	Hasil Uji Reliabilitas .....	72
<b>BAB V ANALISIS KEPENTINGAN-KINERJA (IP-AHP) PADA INTEGRASI TRANSPORTASI PUBLIK.....</b>		<b>74</b>
5.1.	Perhitungan Bobot Kepentingan melalui Uji <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) .....	74
5.2.	Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan TransJakarta Terhadap Integrasi Antarmoda di Kawasan Blok M-Sisingamangaraja.....	89
5.2.1.	Persepsi Kinerja Integrasi Jaringan .....	91
5.2.2.	Persepsi Kinerja Integrasi Waktu/Jadwal .....	99
5.2.3.	Persepsi Kinerja Integrasi Fisik.....	102
5.2.4.	Persepsi Kinerja Integrasi Informasi .....	107
5.2.5.	Persepsi Kinerja Integrasi Tarif.....	110
5.3.	Integrasi Model <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)- <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP).....	114
5.3.1.	Diagram Kartesius .....	114
5.3.2.	Tabel Urutan Prioritas Penanganan Layanan Berdasarkan Hasil Integrasi Metode IPA dan AHP .....	118
5.3.3.	Penjelasan Hasil Temuan Kuadran I (Prioritas Utama) .....	120
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>135</b>
6.1.	Kesimpulan .....	135
6.2.	Saran .....	137
6.3.	Keterbatasan Penelitian.....	138
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>140</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>149</b>