



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
INTISARI.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	1
DAFTAR GAMBAR	2
BAB 1 PENDAHULUAN.....	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Metode Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.7 Keaslian Penulisan.....	9
1.8 Struktur Penulisan.....	11
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Stasiun Kereta Api.....	13
2.2 Karakteristik Stasiun Sentral	14
2.3 Preseden Stasiun Sentral	15
2.4 Standar Pelayanan Minimum Stasiun	18
2.5 Kepuasan Pengguna Moda	22
2.6 Integrasi Antar Moda	23
2.7 Kerangka Teori	24



BAB 3 METODE PENELITIAN	28
3.1 Pendekatan Penelitian	28
3.2 Desain Penelitian	28
3.3 Unit Amatan dan Unit Analisis.....	29
3.4 Metode Pengumpulan Data	36
3.5 Metode Analisis Data.....	38
3.5.1 Metode Analisis untuk Hasil Observasi.....	38
3.5.2 Metode Analisis untuk Hasil Kuesioner	39
3.5.3 Metode Analisis untuk Kesimpulan.....	46
BAB 4 GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	48
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	48
4.2 Transportasi Publik di Jakarta Selatan	50
4.2.1 MRT Jakarta.....	51
4.2.2 LRT Jakarta dan LRT Jabodebek	51
4.2.3 TransJakarta	53
4.2.4 KRL <i>Commuter Line</i>	53
4.2.5 Kereta Bandara Soekarno-Hatta	54
4.2.6 Kereta Api Jarak Jauh	54
4.3 Integrasi Transportasi Publik Jakarta.....	55
BAB 5 TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	56
5.1 Analisis Kinerja Operasional Stasiun Manggarai berdasarkan Observasi	56
5.2 Karakteristik Responden	60
5.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
5.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
5.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
5.3 Analisis Hasil Responden.....	63
5.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	68



5.3.1 Uji Validitas	68
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	69
5.5 Analisis Tingkat Kesesuaian Kenyataan dan Harapan	70
5.6 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Stasiun Manggarai dengan Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	72
5.7 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Stasiun Manggarai dengan Metode CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	75
5.8 Analisis Efektivitas Stasiun Manggarai sebagai Stasiun Sentral.....	77
5.9 Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
5.9.1 Hasil Penilaian Kinerja Operasional Stasiun Manggarai.....	78
5.9.2 Efektivitas Stasiun Manggarai sebagai Stasiun Sentral.....	90
5.9.3 Integrasi Antarmoda di Stasiun Manggarai.....	92
5.9.4 Peran Stasiun Manggarai Menggantikan Stasiun Gambir dan Pasar Senen	96
BAB 6 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	98
6.1 Kesimpulan.....	98
6.2 Rekomendasi untuk Kebijakan	99
6.3 Limitasi dan Peluang Riset Mendatang.....	100
DAFTAR PUSTAKA	v
LAMPIRAN	viii