

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
INTISARI	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	2
1.5 Manfaat Penelitian.....	2
1.6 Struktur Skripsi	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Transportasi Perkeretaapian	5
2.2 Kinerja Operasional Kereta Api.....	8
2.3 Kinerja Pelayanan Kereta Api.....	10
2.4 Kereta Api Perintis Batara Kresna	14
2.5 Grafik Perjalanan Kereta Api (GAPEKA).....	17
2.6 Jalur Kereta Api Lintas Solo – Wonogiri	17
2.7 Keaslian Penelitian	20
BAB 3 LANDASAN TEORI.....	23
3.1 Parameter Penilaian Kinerja Operasional Kereta Api	23
3.1.1 Kecepatan operasi	23
3.1.2 Waktu tempuh dan ketepatan waktu	23
3.1.3 Frekuensi perjalanan	24
3.1.4 Faktor muat (<i>load factor</i>)	25

3.2 Penilaian Kinerja Pelayanan Kereta Api	26
3.2.1 Teknik pengambilan sampel	26
3.2.2 Uji instrumen	28
3.2.3 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	30
3.2.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	32
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	38
4.1 Lokasi Penelitian	38
4.2 Waktu Penelitian	38
4.3 Prosedur Penelitian.....	39
4.4 Data Penelitian	41
4.5 Alat Penelitian.....	41
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
5.1 Karakteristik Kereta Api Batara Kresna	43
5.2 Analisis Kinerja Operasional Kereta Api Batara Kresna	45
5.2.1 Analisis kecepatan operasi	45
5.2.2 Analisis waktu tempuh dan ketepatan waktu	47
5.2.3 Analisis frekuensi perjalanan.....	52
5.2.4 Analisis faktor muat (<i>load factor</i>).....	54
5.2.4.1 <i>Load factor</i> statis.....	55
5.2.4.2 <i>Load factor</i> dinamis	64
5.3 Analisis Kinerja Pelayanan Kereta Api Batara Kresna	69
5.3.1 Uji validitas dan uji reliabilitas	69
5.3.1.1 Uji validitas.....	69
5.3.1.2 Uji reliabilitas	71
5.3.2 Karakteristik penumpang KA Batara Kresna	73
5.3.3 Kondisi eksisting KA Batara Kresna	76
5.3.4 Tingkat kepuasan terhadap kinerja pelayanan KA Batara Kresna	87
5.3.4.1 Tingkat kepuasan berdasarkan usia responden.....	91
5.3.4.2 Tingkat kepuasan berdasarkan jenis pekerjaan responden.....	91
5.3.5 Tingkat kepentingan terhadap kinerja pelayanan KA Batara Kresna	92
5.3.5.1 Tingkat kepentingan berdasarkan usia responden	95
5.3.5.2 Tingkat kepentingan berdasarkan jenis pekerjaan responden	95

5.3.6 Analisis metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	96
5.3.7 Analisis metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	99
5.3.7.1 Perbandingan hasil observasi dengan hasil analisis	108
5.3.7.2 Usulan perbaikan	111
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	113
6.1 Kesimpulan	113
6.2 Saran	114
DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN.....	122