



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
INTISARI .....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	2
1.4 Batasan Penelitian.....	2
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	4
2.1 Kinerja Pelayanan Terminal .....	4
2.2 Integrasi dan Konektivitas Terminal .....	5
2.3 Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi.....	6
2.4 Metode dalam Analisis Tingkat Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .....	6
2.5 Kebaruan Penelitian.....	8
BAB 3 LANDASAN TEORI.....	11
3.1 Pelayanan.....	11
3.2 Standar Pelayanan Minimum Terminal Penumpang .....	11
3.3 Integrasi dan Konektivitas .....	15
3.4 Faktor Analisis.....	16
3.5 <i>Ordered Logistic Regression</i> (OLR) .....	18
3.6 Pengujian Statistik ORL .....	19
3.7 Pengambilan Sampel .....	20
3.7.1 Teknik pengambilan sampel .....	20



3.7.2	Penentuan Jumlah sampel .....	21
3.8	Skala Pengukuran .....	22
3.9	Analisis Deskriptif.....	23
3.9.1	Ukuran Pemusatan .....	23
3.9.2	Ukuran Penyebaran Data/Dispersi ( <i>Dispersion</i> ).....	23
BAB 4 METODE PENELITIAN .....		25
4.1	Lokasi Penelitian .....	25
4.2	Prosedur Penelitian .....	26
4.3	Data Penelitian.....	27
4.3.1	Data Primer .....	27
4.3.2	Data Sekunder.....	27
4.3.3	Jumlah Sampel.....	28
4.4	Alat Atau Instrumen Penelitian .....	28
4.5	Metode Analisis.....	28
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN .....		29
5.1	Karakteristik Pengguna Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi .....	29
5.1.1	Karakteristik Sosiodemografi .....	29
5.1.2	Karakteristik Frekuensi Pelayanan dan Keinginan untuk Tetap Menggunakan.....	30
5.2	Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja dan Faktor Yang Mempengaruhi .....	32
5.2.1	Analisis Statistik Deskriptif Kinerja Terminal Tipe A Tirtonadi berdasarkan Aspek SPM .....	32
5.2.2	Analisis Statistik Deskriptif Kinerja Terminal Tipe A Tirtonadi dalam Integrasi .....	36
5.2.3	Karakteristik Alasan Pengguna Menggunakan Terminal Tipe A Tirtonadi (Statistik Deskriptif) .....	38
5.2.4	Hasil Analisis Confirmatory Factor Analysis.....	41
5.2.5	Hasil Analisis Ordered Logistik Regression.....	47
BAB 6 USULAN TINDAK LANJUT.....		56
6.1	Rekomendasi Terkait Faktor yang Mempengaruhi Orang Menggunakan Terminal..	56
6.2	Rekomendasi Terkait Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Terminal.....	59
6.3	Rekomendasi Lainnya .....	62
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN .....		64
7.1	KESIMPULAN .....	64



**Analisis Kepuasan Pengguna Di Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi**

Bobby Leo Agustinus Simanjuntak, Prof. Ir. Sigit Priyanto, M.Sc., Ph.D. ; Ir. M. Rizka Fahmi Amrozi, S.T., M.Sc., Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

7.2 SARAN.....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	66
LAMPIRAN.....	70