

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
INTISARI	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Keselamatan Pejalan Kaki.....	4
2.2 Tunnel Penyeberangan Pejalan Kaki.....	5
2.3 Penelitian Terdahulu.....	14
BAB 3 LANDASAN TEORI	17
3.1 Karakteristik Pejalan Kaki.....	17
3.2 Pengambilan sampel	17
3.3 Survei kepuasan Pejalan Kaki metode IPA	19
3.4 Analisis yang digunakan.....	20
3.4.1 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	21
3.4.2 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	23
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	25
3.6 Uji Normalitas	25
BAB 4 METODE PENELITIAN	26
4.1 Lokasi Penelitian	26
4.2 Prosedur Penelitian	27
4.2.1 Alat Penelitian	29

4.2.2 Data Penelitian.....	29
4.3 Parameter Penelitian.....	29
4.4 Metode Analisis.....	30
4.5 Uji kecukupan sampel.....	30
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
5.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	32
5.2 Hasil pengumpulan Data.....	36
5.2.1 Karakteristik responden.....	36
5.3 Hasil Pengujian Variabel Penelitian.....	37
5.4 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov.....	39
5.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	40
5.5.1 Nilai <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	40
5.5.2 Diagram matriks <i>Importance Performace Analysis (IPA)</i>	41
5.6 Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	55
5.6.1 Index Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	55
5.7 Peningkatan Layanan.....	61
5.7.1 Urutan prioritas peningkatan.....	61
5.7.2 Usulan peningkatan.....	62
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	78