

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN..... | iii |
| PRAKATA..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| INTISARI..... | xiv |
| <i>Abstract</i> | xv |
| | |
| BAB I PENGANTAR..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 8 |
| 1.3 Keaslian Penelitian..... | 8 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 11 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 12 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI..... | 13 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka..... | 13 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 21 |
| 2.2.1 Kebijakan Publik Terkait Perkeretaapian dan Pentingnya Kepuasan Publik/Pengguna..... | 21 |
| 2.2.2 Servqual..... | 23 |
| 2.2.3 Teori Kepuasan Konsumen..... | 30 |
| 2.2.4 Ketahanan Wilayah..... | 36 |

| | |
|---|----|
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 46 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 46 |
| 3.2 Metode Pemilihan Lokasi | 47 |
| 3.3 Populasi & Sampel | 47 |
| 3.3.1 Populasi | 47 |
| 3.3.2 Sampel | 48 |
| 3.3.3 Variabel Penelitian | 48 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 50 |
| 3.5 Teknik Analisis Data | 55 |
| 3.6 Metode Penyajian Data | 56 |
| 3.6.1 Pengujian Instrumen Penelitian | 56 |
| 3.6.2 Pengujian Hipotesis | 58 |
| | |
| BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | 69 |
| 4.1 Kondisi Geografi dan Demografi Kota Jakarta..... | 69 |
| 4.2 Kondisi Geografi dan Demografi Kota Bogor | 72 |
| 4.3 Sejarah Kereta Api Indonesia..... | 75 |
| 4.4 Sejarah Kereta Rel Listrik (KRL) | 79 |
| 4.5 Latar Belakang Pendirian PT. KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek | 81 |
| 4.6 Pembentukan Divisi Angkutan Perkotaan Jabodetabek..... | 84 |
| 4.7 Sarana Prasarana | 87 |
| | |
| BAB V ANALISIS DATA KUALITAS PELAYANAN KRL <i>COMMUTER</i> <i>LINE</i> JABODETABEK | 92 |
| 5.1 Karakteristik Responden | 92 |
| 5.1.1 Jenis Kelamin Responden..... | 92 |
| 5.1.2 Usia Responden | 94 |
| 5.1.3 Tujuan Perjalanan Responden | 95 |
| 5.1.4 Alternatif Alat Transportasi Lain Responden..... | 96 |
| 5.1.5 Alasan Menggunakan Kereta Api Responden..... | 97 |
| 5.1.6 Frekuensi Menggunakan Kereta Api Responden | 98 |

| | |
|---|------------|
| 5.1.7 Rute Kereta Yang Biasa Dilalui Responden..... | 99 |
| 5.2 Pengujian Instrumen Penelitian..... | 101 |
| 5.2.1 Uji Validitas..... | 101 |
| 5.2.2 Uji Reliabilitas..... | 105 |
| 5.3 Pengujian Hipotesis..... | 109 |
| 5.3.1 Analisis Regresi Berganda..... | 109 |
| 5.3.2 Uji F..... | 119 |
| | |
| BAB VI UPAYA PELAYANAN JASA KERETA REL LISTRIK <i>COMMUTER</i> LINE DALAM RANGKA PENINGKATAN KETAHANAN WILAYAH | |
| 126 | |
| 6.1 Kondisi existing pelayanan KRL <i>Commuter Line</i> rute Jakarta-Bogor | 126 |
| 6.2 Kendala-Kendala Yang Terjadi Dalam Pelayanan KRL <i>Commuter Line</i> Rute Jakarta-Bogor..... | 129 |
| 6.3 Alasan Perlunya Pelayanan Jasa Kereta Rel Listrik <i>Commuter Line</i> Rute Jakarta-Bogor | 130 |
| 6.4 Upaya Pelayanan KRL <i>Commuter Line</i> Jabodetabek Dalam Rangka Membangun Ketahanan Wilayah..... | 133 |
| | |
| BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI | |
| 138 | |
| 7.1 Kesimpulan..... | 138 |
| 7.2 Rekomendasi | 140 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 141 |