

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
INTISARI.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Keaslian Penelitian .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Stasiun Kereta Api.....	5
2.2 Kereta <i>Commuter Line</i> .....	12
2.3 Pelayanan Penumpang.....	13
2.3.1 Standar pelayanan minimum.....	13
2.3.2 Persepsi penumpang.....	14
BAB III LANDASAN TEORI.....	17
3.1 Standar Pelayanan Penumpang.....	17
3.1.1 Informasi dan fasilitas keselamatan .....	17
3.1.2 Informasi dan fasilitas kesehatan .....	20
3.1.3 Lampu penerangan .....	21
3.1.4 Fasilitas kamera keamanan (CCTV) .....	22
3.1.5 Petugas keamanan .....	22
3.1.6 Informasi gangguan keamanan .....	23

3.1.7	Loket penjualan tiket.....	23
3.1.8	Ruang tunggu .....	24
3.1.9	Toilet .....	25
3.1.10	Mushola.....	26
3.1.11	Informasi pelayanan .....	27
3.1.12	Peron .....	28
3.1.13	Area parkir .....	31
3.1.14	Fasilitas difabel .....	31
3.1.15	Ruang ibu menyusui.....	35
3.2	Analisis Persepsi Penumpang.....	36
3.2.1	Penentuan jumlah responden.....	36
3.2.2	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	37
3.3	Penentuan proyeksi penumpang .....	39
3.3.1	Metode aritmatika .....	39
3.3.2	Metode geometrik .....	40
3.3.3	Metode regresi linear.....	40
3.3.4	Standar deviasi .....	41
BAB IV METODE PENELITIAN .....		42
4.1	Langkah – Langkah Penelitian .....	42
4.2	Lokasi Penelitian .....	45
4.3	Tahapan Pengumpulan Data.....	46
4.4	Peralatan Penelitian .....	46
4.5	Tahapan Analisis Data Penelitian dan Pembahasan.....	47
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		48
5.1	Hasil Pengamatan Lapangan .....	48
5.1.1	Informasi dan fasilitas keselamatan .....	48
5.1.2	Informasi dan fasilitas kesehatan .....	49
5.1.3	Lampu penerangan .....	50
5.1.4	Fasilitas CCTV.....	50
5.1.5	Petugas keamanan .....	52
5.1.6	Informasi gangguan keamanan .....	52
5.1.7	Loket penjualan tiket.....	52

5.1.8	Ruang tunggu .....	54
5.1.9	Toilet .....	55
5.1.10	Mushola.....	56
5.1.11	Informasi pelayanan .....	58
5.1.12	Peron .....	60
5.1.13	Area parkir .....	61
5.1.14	Fasilitas difabel .....	62
5.1.15	Ruang ibu menyusui.....	64
5.1.16	Pergerakan Penumpang.....	64
5.1.17	Fasilitas keluar masuk stasiun .....	65
5.1.18	Fasilitas pertokoan .....	66
5.1.19	Hasil pengamatan kondisi fasilitas Stasiun Bogor .....	67
5.2	Hasil Kuesioner .....	71
5.3	Proyeksi Penumpang .....	84
5.3.1	Metode aritmatik .....	84
5.3.2	Metode geometrik .....	85
5.3.3	Metode Regresi Linear .....	86
5.3.4	Perhitungan proyeksi penumpang .....	88
5.4	Pembahasan .....	89
5.4.1	Peron .....	89
5.4.2	Toilet .....	93
5.4.3	Mushola.....	94
5.4.4	Fasilitas penyandang difabel .....	95
5.4.5	CCTV .....	96
5.4.6	Pergerakan keluar masuk stasiun .....	96
5.4.7	Informasi pelayanan .....	97
5.4.8	Portal tiket .....	98
5.4.9	Ruang laktasi/ Ruang ibu menyusui.....	99
5.4.10	Ruang tunggu .....	99
5.4.11	Loket tiket .....	100
5.4.12	Pertokoan .....	101
5.4.13	Lampu penerangan .....	101

5.4.14	Fasilitas kesehatan.....	101
5.4.15	Fasilitas keselamatan.....	101
5.4.16	Tempat parkir .....	102
5.5	Usulan Perbaikan dan Peningkatan Kinerja Fasilitas Stasiun Bogor ...	102
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>110</b>
6.1	Kesimpulan.....	110
6.2	Saran .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>112</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>114</b>