



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
Intisari	x
Abstract.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Metedologi Penelitian	8
1.6.1. Sumber Data	8
1.6.2. Metode Pengumpulan Data	8



1.6.3.	Metode dan Alat Analisa Data	9
1.7.	Sistematika Penulisan	9
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1.	Jasa dan Karakteristik Jasa	11
2.2.	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	11
2.3.	Antrian (<i>Waiting Line/Queue</i>).....	12
2.4.	Karakteristik Kedatangan	16
2.5.	Karakteristik Antrian	19
2.6.	Macam Model Antrian	26
2.7.	Mengukur Performa Antrian	22
BAB III	PROFIL OBJEK PENELITIAN	
3.1.	Kedudukan , Tugas, dan Fungsi	27
3.1.1.	Kedudukan.....	27
3.1.2.	Tugas.....	28
3.1.3.	Fungsi	28
3.2.	Visi dan Misi	29
3.2.1	Visi	30
3.2.1.	Misi	30
3.3.	Bagan dan Struktur	31
3.4.	Unit Pelaksana Teknis / UPT	32
3.5.	Busway	33



3.6.	Program Pembangunan Busway di DKI Jakarta	34
3.7.	Karakteristik Angkutan Massal	35
3.8.	Sistem Bus Rapid Transit (Busway)	35
3.9.	Transjakarta Busway	36
3.9.1.	Visi Trans Jakarta	40
3.9.2.	Misi	40
3.9.3.	Finansial	41
3.9.4.	Operasional	41
3.9.5.	Kinerja Transjakarta Busway	44
3.9.6.	Pendapatan Transjakarta	44
3.9.7.	Operasional Bus Eksisting	45
3.9.8.	Integrasi Busway Dengan Terminal Angkutan Jalan	45
3.9.9.	Jumlah Kendaraan Busway	46
 BAB IV		
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Karakteristik Sistem Antrian	47
4.2.	Karakteristik Kedatangan	48
4.3.	Kedatangan Penumpang dalam Sistem Antrian	52
4.4.	Pelayanan Penumpang dalam Sistem Antrian	56
4.5.	Analisa Perhitungan dengan Model Antrian Single-Channel ..	59
4.5.1.	Hari Pelayanan Weekend Effect	60
4.5.2.	Hari Pelayanan Hari Biasa (HB)	65
4.6.	Analisa Perbandingan Hasil Perhitungan	69



4.6.1.	Analisa Rata-rata jumlah unit pelanggan di sistem (L_s).....	69
4.6.2.	Analisa Rata-rata waktu unit pelanggan tinggal di sistem.....	71
4.6.3.	Analisa Rata-rata jumlah unit pelanggan di antrian (L_q).....	71
4.6.4.	Analisa Rata-rata waktu unit pelanggan tunggu di antrian	72
4.6.5.	Analisa faktor kegunaan terhadap sistem (ρ).....	72
4.6.5.	Analisa Probabilitas tinggi untuk 0 penumpang (P_0)	72
BAB V	KESIMPULAN	
5.1.	Simpulan	73
5.2.	Saran,.....	77
DAFTAR PUSATAKA		80