

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
 <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.5.2 Manfaat Praktis .....	8
1.6 Lingkup Penelitian .....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
 <b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Perencanaan Transportasi.....	10
2.1.1 Jenis dan Moda Transportasi.....	11
2.1.1.1 Kereta Api .....	13
2.1.1.2 Pemilihan Moda Transportasi .....	15
2.1.2 Fungsi dan Peranan Transportasi .....	16
2.1.2.1 Fungsi Transportasi .....	17
2.1.2.2 Faktor Permintaan Transportasi .....	21
2.1.3 Kereta Rel Listrik .....	23
2.1.3.1 Perkembangan Kereta Rel Listrik Indonesia.....	23
2.1.3.2 Keunggulan dan Kelemahan Kereta Api.....	24

2.2	<i>Service Quality</i> dan <i>Service Level Agreement</i> (SLA) .....	25
2.2.1	Pelayanan.....	25
2.2.2	<i>Service Quality</i> .....	26
2.2.3	Tingkat Pelayanan ( <i>Service Level</i> ) .....	29
2.2.4	Standar Pelayanan .....	30
2.2.5	Faktor-faktor Pendukung Pelayanan .....	31
2.2.6	Karakteristik Pelayanan.....	33
2.2.7	Prinsip-Prinsip Pelayanan.....	35
2.2.8	Prinsip Pelayanan Transportasi Umum .....	36
2.2.9	Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api .....	38
2.2.10	<i>Service Level Agreement</i> (SLA).....	39
2.2.11	Optimization.....	41
2.2.12	Theory of Constraints .....	43
2.2.13	Kapasitas dan Perencanaan Kapasitas .....	46
2.2.14	Strategi Kapasitas .....	46
2.3	Kajian Penelitian Terdahulu .....	49

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1	Desain Penelitian.....	52
3.2	Populasi dan Sampel .....	52
3.2.1	Populasi .....	52
3.2.2	Sampel .....	53
3.3	Pengumpulan Data .....	54
3.3.1	Metode Pengumpulan Data .....	54
3.3.2	Sumber Data .....	55
3.4	Analisis Data .....	56

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	58
4.1.1	Profil PT. Kereta Commuter Indonesia .....	58
4.1.2	Visi, Misi, Maksud dan Tujuan Perusahaan .....	60
4.1.3	Rute perjalanan KRL <i>Commuter Line</i> .....	61
4.2	Analisis Permintaan.....	62
4.3	Perbandingan Kapasitas Kereta dengan Permintaan Penumpang.....	64
4.4	Diagram <i>Fishbone</i> optimasi penyediaan Kapasitas KRL <i>Commuter Line</i> lintas pelayanan Cikarang-Jakartakota...	75
4.5	Solusi optimasi penyediaan kapasitas KRL <i>Commuter Line</i> lintas pelayanan Cikarang – Jakartakota .....	81

<b>BAB V : KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran .....	100
5.3 Keterbatasan .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>104</b>