

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Penelitian	4
1.6 Keaslian Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Peran Transportasi dalam Perpindahan Barang	10
2.2 Moda Transportasi dalam Perpindahan Barang	11
2.3 Jenis-Jenis Komoditas Barang	13
2.4 Jalur Ganda Lintas Utara Jawa	17
2.5 Karakteristik Operasional Kereta Api	18
2.6 Aplikasi Instrumen Analisis Kepuasan Pelanggan	19
2.6.1 <i>Service quality (servqual)</i>	20
2.6.2 <i>Importance performance analysis (IPA)</i>	21
2.6.3 Skala <i>likert</i>	21

2.6.4 <i>Customer satisfaction indeks (CSI)</i>	22
BAB 3 LANDASAN TEORI	23
3.1 Kinerja Operasional Lintas Utara Jawa.....	23
3.2 Identifikasi Barang dan Karakteristik Moda	25
3.2.1 Jenis barang pada moda transportasi jalan	25
3.2.2 Jenis barang pada moda transportasi kereta api	27
3.2.3 Karakteristik moda transportasi jalan.....	28
3.2.4 Karakteristik moda transportasi kereta api.....	28
3.3 Komparasi Moda Transportasi Truk dan Kereta Api.....	30
3.4 Metode Analisis Pelayanan.....	31
3.4.1 Teori pelayanan.....	31
3.4.2 Metode <i>service quality (servqual)</i>	33
3.4.3 Dimensi <i>servqual</i>	34
3.4.4 Metode <i>importance performance analysis (IPA)</i>	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Validasi.....	37
3.5.1 Teknik pengumpulan data	37
3.5.2 Penentuan jumlah sampel penelitian	38
3.5.3 Uji validitas dan reliabilitas kuesioner	39
BAB 4 METODE PENELITIAN	41
4.1 Lokasi Penelitian.....	41
4.2 Alat Penelitian.....	41
4.3 Data Penelitian	42
4.3.1 Data sekunder.....	42
4.3.2 Data primer.....	42
4.4 Metode Pengumpulan Data.....	44
4.5 Alur Penelitian	44
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
5.1 Identifikasi Jenis Komoditas Barang dan Karakteristik Moda Transportasi	49

5.1.1	Identifikasi jenis komoditas barang menggunakan moda jalan dan kereta api.....	49
5.1.2	Karakteristik moda.....	53
5.2	Kinerja Angkutan Barang.....	62
5.2.1	Biaya untuk 1 kali perjalanan pengangkutan barang dari Jakarta menuju Surabaya.....	62
5.2.2	Waktu perjalanan dari Jakarta menuju Surabaya.....	68
5.3	Komparasi Pelayanan.....	69
5.3.1	Kualitas pelayanan perusahaan angkutan barang menggunakan jalan.....	69
5.3.2	Kualitas pelayanan perusahaan angkutan barang menggunakan kereta api.....	101
5.4	Diskusi Teoritik.....	132
BAB 6	IMPLIKASI KEBIJAKAN.....	135
6.1	Simpul Peralihan Moda.....	135
6.2	Implikasi Hasil Penelitian.....	137
6.1.1	Identifikasi barang.....	137
6.1.2	Kinerja operasional.....	138
6.1.3	Kualitas pelayanan.....	139
6.3	Implikasi Rumusan Kebijakan.....	144
BAB 7	KESIMPULAN DAN SARAN.....	149
7.1	Kesimpulan.....	149
7.2	Saran.....	150