



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang	16
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Batasan Masalah	17
1.5 Manfaat Penelitian	17
1.6 Keaslian Penelitian	18
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Angkutan Umum	20
2.2 Pelayanan	20
2.3 Standar Pelayanan Minimum	21
2.4 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	23
BAB 3 LANDASAN TEORI	24
3.1 Kepuasan Pelayanan	24
3.2 Penentuan Jumlah Sampel	26
3.3 Penentuan Pertumbuhan Volume Penumpang	26
3.4 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	26
3.4.1 Skala Penelitian	26
3.4.2 Diagram Kartesius	27



3.5 Validitas dan Reliabilitas	29
3.5.1 Validitas	29
3.5.2 Reliabilitas	29
BAB 4 METODE PENELITIAN	31
4.1 Responden	31
4.2 Penentuan Sampel	31
4.3 Lokasi Penelitian	31
4.4 Instrument yang Digunakan dalam Penelitian	32
4.5 Data yang Digunakan	32
4.6 Materi Kuesioner	33
4.7 Pelaksanaan Survei	34
4.8 Kesulitan-Kesulitan Survei	34
4.9 Pemodelan dengan Grafik <i>Scatter SPSS</i> ver. 22	35
4.10 Prosedur pelaksanaan	40
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
5.1 Karakteristik Data Responden	41
5.1.1 Usia	41
5.1.2 Jenis Kelamin	42
5.1.3 Pekerjaan	43
5.1.4 Maksud Perjalanan	44
5.1.5 Asal Stasiun	45
5.1.6 Stasiun Tujuan	46
5.1.7 Frekuensi Perjalanan	47
5.2 Data volume pertumbuhan penumpang KA PRAMEKS	48
5.3 Hubungan antara Frekuensi dan Karakteristik Data Responden lainnya	50
5.3.1 Hubungan antara Frekuensi Perjalanan-Jenis Kelamin	51
5.3.2 Hubungan antara Frekuensi Perjalanan- Usia	52
5.3.3 Hubungan antara Frekuensi Perjalanan-Pekerjaan	53
5.3.4 Hubungan antara Frekuensi Perjalanan-Maksud Perjalanan	53
5.3.5 Hubungan antara Frekuensi Perjalanan-Asal Stasiun dan Stasiun Tujuan	54
5.3.6 Hasil hubungan antara frekuensi dengan data responden	56
5.4 Data jumlah penumpang kereta	57
5.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	62
5.5.1 Validitas	63
5.5.2 Reliabilitas	64
5.6 <i>Importance-Performance Analysis</i>	64
5.7 Hubungan antara frekuensi perjalanan-data responden dengan hasil IPA	76



5.8 Solusi.....	77
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	80
6.1 Kesimpulan	80
6.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	87