

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL.....                                      | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                 | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                                | iii  |
| HALAMAN PERSEMBAHAN.....                                | iv   |
| KATA PENGANTAR.....                                     | v    |
| DAFTAR ISI.....   | vii  |
| DAFTAR TABEL .....                                      | x    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                     | xiv  |
| INTISARI.....   | xvi  |
| ABSTRACT .....  | xvii |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....                                 | 1    |
| 1.1 Latar Belakang.....                                 | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                               | 4    |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                              | 4    |
| 1.4 Batasan Masalah .....                               | 5    |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....                             | 5    |
| 1.6 Keaslian Penelitian .....                           | 6    |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....                            | 9    |
| 2.1 Peranan Transportasi Bagi Masyarakat .....          | 9    |
| 2.2 Peran Perkeretaapian dalam Sistem Transportasi..... | 11   |
| 2.3 Kriteria Kinerja Angkutan Kereta Api .....          | 16   |
| 2.4 Tarif Angkutan Penumpang .....                      | 23   |
| 2.5 Grafik Perjalanan Kereta Api (GAPEKA) .....         | 24   |
| BAB 3 LANDASAN TEORI.....                               | 25   |
| 3.1 Parameter Kinerja Operasional Kereta Api.....       | 25   |
| 3.2 Penilaian Kinerja Pelayanan Jasa Kereta Api .....   | 29   |

|   |     |
|---|-----|
| 3.2.1 Sampel penelitian .....   | 29  |
| 3.2.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....                                  | 32  |
| 3.2.3 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....                        | 33  |
| <b>BAB 4 METODE PENELITIAN</b> .....  | 40  |
| 4.1 Lokasi Penelitian .....   | 40  |
| 4.2 Waktu Penelitian .....  | 40  |
| 4.3 Metode Penelitian .....   | 41  |
| 4.4 Pengumpulan Data .....  | 42  |
| 4.5 Alat penelitian .....   | 42  |
| 4.6 Alur Penelitian .....   | 43  |
| <b>BAB 5 PEMBAHASAN</b> .....   | 47  |
| 5.1 Karakteristik Kereta Api Kaligung dan Kereta Api Kamandaka .....            | 47  |
| 5.2 Indikator Kinerja Operasional Kereta Api .....                              | 49  |
| 5.2.1 Analisis Kecepatan Operasi .....  | 49  |
| 5.2.2 Analisis Ketepatan Waktu .....  | 53  |
| 5.2.3 Analisis Frekuensi Pelayanan .....  | 55  |
| 5.2.4 Analisis <i>Load Factor</i> .....   | 56  |
| 5.2.5 Analisis Kapasitas Lintas .....   | 66  |
| 5.2.6 82  |     |
| 5.3 Analisis Kinerja Pelayanan KA Kaligung dan KA Kamandaka .....               | 84  |
| 5.3.1 Perbandingan karakteristik penumpang KA Kaligung dan KA Kamandaka .....   | 84  |
| 5.3.2 Perbandingan kondisi eksisting Kereta api Kaligung dan KA Kamandaka ..... | 86  |
| 5.3.3 Tingkat Kepuasan terhadap KA Kaligung dan KA Kamandaka .....              | 97  |
| 5.3.4 Tingkat Kepentingan terhadap KA Kaligung dan KA Kamandaka .....           | 107 |
| 5.3.5 <i>Importance Performance Analysis</i> .....                              | 118 |
| 5.4 Hubungan Tarif dan Tingkat Kinerja Kereta Api .....                         | 144 |
| <b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....   | 147 |
| 6.1 Kesimpulan .....  | 147 |
| 6.2 Saran .....   | 149 |

|                      |     |
|----------------------|-----|
| DAFTAR PUSTAKA ..... | 152 |
| LAMPIRAN .....       | 154 |