

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
INTISARI	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5 Pertanyaan Penelitian	9
1.6 Tinjauan Pustaka	10
1.6.1 Geografi	10
1.6.2 Bangkitan dan Tarikan Pergerakan.....	12
1.6.3 Pergerakan Penduduk dan Komuter	13
1.6.4 Sistem Transportasi Perkotaan	17
1.6.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Moda Transportasi	19
1.6.6 Kereta Api dan <i>Commuter Line</i>	21
1.6.7 Pelayanan Transportasi Kereta Api	25
1.6.8 Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Transportasi	28
1.6.9 Persepsi	32
1.7 Keaslian Penelitian.....	35
1.8 Kerangka Pemikiran.....	43
BAB II METODE PENELITIAN.....	46
2.1 Bahan dan Alat Penelitian.....	46
2.2 Pemilihan Daerah Penelitian	47
2.3 Data dan Variabel Penelitian.....	48
2.4 Teknik Pemilihan Sampel	49
2.5 Cara Pengumpulan Data.....	52
2.6 Cara Pengolahan Data	54
2.7 Cara Analisis Data.....	55
2.8 Batasan Operasional.....	61

BAB III	DESKRIPSI DAERAH PENELITIAN	62
3.1	Kota Bekasi	62
3.1.1	Letak Geografis, Topografi dan Wilayah Administrasi	62
3.1.2	Penggunaan Lahan.....	65
3.1.3	Kependudukan	67
3.1.4	Perekonomian	68
3.1.5	Pendidikan	70
3.1.6	Sarana Transportasi Publik di Kota Bekasi	71
3.1.7	Kebijakan dan Rencana Pengembangan Sistem Transportasi di Kota Bekasi.....	73
3.2	DKI Jakarta	76
3.2.1	Letak Geografis, Topografi dan Wilayah Administrasi	76
3.2.2	Penggunaan Lahan.....	79
3.2.3	Kependudukan	79
3.2.4	Perekonomian	80
3.2.5	Pendidikan	81
3.2.6	Sarana Transportasi Publik di Provinsi DKI Jakarta	81
3.2.7	Kebijakan dan Rencana Pengembangan Sistem Transportasi di Provinsi DKI Jakarta	82
3.3	Profil PT KAI Commuter Jabodetabek	84
3.3.1	Latar Belakang Pendirian PT KAI Commuter Jabodetabek.....	84
3.3.2	Sarana dan Prasarana	85
3.3.3	Rute Perjalanan KRL <i>Commuter Line</i> Jabodetabek	87
3.3.4	Sistem E-Ticketing	90
3.4	Stasiun-Stasiun Fokus Penelitian	92
3.4.1	Stasiun Bekasi.....	92
3.4.2	Stasiun Kranji	96
3.4.3	Stasiun Cakung	100
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	106
4.1	Karakteristik Komuter Bekasi Pengguna KRL <i>Commuter Line</i>	106
4.1.1	Karakteristik Kondisi Sosial Ekonomi Komuter	106
4.1.2	Frekuensi Penggunaan KRL <i>Commuter Line</i> oleh Komuter Bekasi-Jakarta.....	114
4.1.3	Alasan Komuter Menggunakan KRL <i>Commuter Line</i>	115
4.1.4	Hubungan Frekuensi Penggunaan KRL <i>Commuter Line</i> Berkaitan dengan Karakteristik Sosial Ekonomi Komuter	119
4.2	Karakteristik Pergerakan Komuter Bekasi-Jakarta Pengguna KRL <i>Commuter Line</i>	126
4.2.1	Maksud Pergerakan Komuter	126
4.2.2	Waktu Pergerakan Komuter	130
4.2.3	Daerah Asal dan Tujuan Komuter	132
4.2.4	Jangkauan Komuter Terhadap Stasiun Kereta.....	139
4.2.5	Moda Transportasi Penghubung.....	144

4.3	Penilaian Kualitas Pelayanan KRL <i>Commuter Line</i> oleh Komuter Bekasi Jakarta	149
4.3.1	Penilaian Kualitas Pelayanan KRL <i>Commuter Line</i> Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan	149
4.3.1.1	Penilaian Komuter terhadap Dimensi <i>Tangibles</i>	149
4.3.1.2	Penilaian Komuter terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	157
4.3.1.3	Penilaian Komuter terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	162
4.3.1.4	Penilaian Komuter terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	167
4.3.1.5	Penilaian Komuter terhadap Dimensi <i>Emphaty</i>	171
4.3.2	Penilaian Kualitas Pelayanan KRL <i>Commuter Line</i> Berdasarkan Stasiun Asal Komuter	176
4.3.2.1	Penilaian Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	176
4.3.2.2	Penilaian Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	178
4.3.2.3	Penilaian Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	179
4.3.2.4	Penilaian Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	180
4.3.2.5	Penilaian Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i>	181
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	184
5.1	Kesimpulan.....	184
5.2	Saran	186
	DAFTAR PUSTAKA	187
	LAMPIRAN	L-1