

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
INTISARI	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Sejarah Bus Efisiensi.....	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Batasan Penelitian	3
1.6. Keaslian Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Sistem Transportasi	5
2.1.1. Unsur-Unsur Dasar Transportasi	5
2.2. Angkutan Umum Penumpang	6
2.3. Karakteristik Pelayanan Angkutan Umum.....	7
2.4. <i>Load Factor</i>	7
2.5. Kualitas Pelayanan	8
BAB 3 LANDASAN TEORI	
3.1. Standar Kinerja dan Pelayanan Minimal.....	10
3.2. <i>Importance-Performance Analysis</i>	12
3.3. Pengambilan Sampel	14

BAB 4 METODE PENELITIAN	
4.1.	Lokasi Penelitian 19
4.2.	Alat Penelitian 21
4.3.	Data Penelitian 21
4.4.	Tahapan Penelitian 22
BAB 5 HASIL PENELITIAN	
5.1.	Armada Bus Efisiensi 24
5.2.	Jumlah Armada Penyedia Jasa Bus Efisiensi 24
5.3.	Jadwal Keberangkatan Bus Efisiensi 25
5.4.	Fluktuasi Jumlah Penumpang Bus Efisiensi dalam 1 Minggu (Senin – Minggu)..... 26
5.5.	Karakteristik Responden 30
5.5.1.	Usia..... 31
5.5.2.	Jenis Kelamin 32
5.5.3.	Pekerjaan 33
5.5.4.	Maksud Perjalanan 34
5.5.5.	Intensitas Menggunakan Bus Efisiensi..... 35
5.5.6.	Hubungan antara Intensitas dan Pekerjaan..... 36
5.6.	Pembahasan 36
5.6.1.	Indikator-Indikator Yang Digunakan dalam Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan..... 36
5.6.2.	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Menggunakan <i>Importance-Performance Analysis</i> Pada Seluruh Responden..... 38
5.6.3.	Analisis Terhadap Diagram Kartesius pada Seluruh Responden.... 41
5.6.4.	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Menggunakan <i>Importance-Performance Analysis</i> Pada Responden Laki-Laki (244 Responden)..... 48
5.6.5.	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Menggunakan <i>Importance-Performance Analysis</i> Pada Responden Perempuan (166 Responden)..... 52
5.6.6.	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Menggunakan <i>Importance-Performance Analysis</i> Pada Responden yang Melakukan Perjalanan sering (1-2 minggu sekali) (105 Responden)..... 55

5.6.7.	Analisis Terhadap Diagram Kartesius pada Responden yang Melakukan Perjalanan sering (1-2 minggu sekali).....	58
5.6.8.	Hasil Evaluasi Kinerja dan Pelayanan Bus EFISIENSI terhadap Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 27 Tahun 2015.....	65
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1.	Kesimpulan.....	68
6.2.	Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA