

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xv
INTISARI.....	xix
<i>ABSTRACT</i>	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Batasan Masalah.....	3
1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Pengertian Persepsi dan Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	5
2.2. Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Fasilitas di Stasiun.....	6
2.3. Standar Pelayanan MinimumTransportasi Kereta Api	6
2.4. Keaslian Penelitian.....	9
BAB III LANDASAN TEORI.....	11
3.1. Perkeretaapian di Indonesia	11

3.2.	Angkutan Kereta Api	11
3.3.	Stasiun Kereta Api	12
3.4.	Pengertian Standar	14
3.5.	Pelayanan	15
3.6.	Standar Pelayanan Minimum	16
3.7.	Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kereta Api.....	18
3.7.1.	Tempat Parkir.....	18
3.7.2.	Fasilitas Informasi.....	18
3.7.3.	Fasilitas Layanan Penumpang.....	19
3.7.4.	Loket	19
3.7.5.	Ruang Tunggu.....	20
3.7.6.	Ruang <i>Boarding</i>	20
3.7.7.	Tempat Ibadah.....	21
3.7.8.	Ruang Menyusui	21
3.7.9.	Toilet	21
3.7.10.	Fasilitas Kemudahan Naik/turun Penumpang.....	21
3.7.11.	Fasilitas Penyandang Disabilitas.....	22
3.7.12.	Fasilitas Kesehatan.....	22
3.7.13.	Fasilitas Keselamatan dan Keamanan	23
3.8.	Uji <i>Chi-Square</i>	23
3.8.1.	Uji <i>Chi-Square</i> untuk memeriksa ketidaktergantungan.....	23
3.8.2.	Frekuensi-frekuensi harapan yang kecil.....	26
3.8.3.	Koreksi Yates	26
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN		27
4.1.	Lokasi Penelitian.....	27

4.2.	Metode Pengumpulan Data	28
4.2.1.	Studi Pustaka.....	28
4.2.2.	Data Penelitian	28
4.3.	Alat Penelitian.....	30
4.4.	Pelaksanaan Survei.....	30
4.5.	Analisis Data	31
4.6.	Bagan Alir Penelitian	33
BAB V DATA DAN ANALISIS.....		34
5.1.	Deskripsi Lokasi Studi	34
5.2.	Karakteristik Responden	35
5.3.	Data Eksisiting Fasilitas Stasiun	39
5.3.1.	Tempat Parkir.....	39
5.3.2.	Fasilitas Informasi.....	40
5.3.3.	Fasilitas Layanan Penumpang.....	42
5.3.4.	Loket	42
5.3.5.	Ruang Tunggu.....	43
5.3.6.	Ruang <i>Boarding</i>	44
5.3.7.	Tempat Ibadah.....	46
5.3.8.	Toilet	47
5.3.9.	Fasilitas Naik/turun Penumpang	48
5.3.10.	Fasilitas Penyandang Disabilitas.....	49
5.3.11.	Fasilitas Kesehatan dan Ruang Ibu Menyusui	50
5.3.12.	Fasilitas Keselamatan dan Keamanan	51
5.3.13.	Fasilitas Penunjang.....	53
5.4.	Analisis Kinerja Pelayanan Stasiun Berdasarkan SPM	55

5.5.	Analisis Kinerja Pelayanan Stasiun Berdasarkan Penilaian Pengguna.....	69
5.6.	Analisis Hubungan Karakteristik Pengguna dengan Penilaian Pengguna	77
5.7.	Perbandingan Antara Kinerja Pelayanan Stasiun Berdasarkan SPM dengan Penilaian Pengguna	122
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		126
6.1.	Kesimpulan	126
6.2.	Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA		129
LAMPIRAN		130