

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Keaslian Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Angkutan Umum Penumpang	7
2.1.1 Jenis Angkutan Umum	7
2.1.2 Angkutan Kereta Api.....	7
2.2 Kereta Api.....	8
2.2.1 Kereta Rel Listrik (KRL).....	9
2.3 Penumpang	9
2.3.1 Pengukuran Kepuasan	9
2.3.2 Penyampaian Pelayanan	10
2.4 Peraturan SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api	10
2.5 Penelitian Terhadap Pelayanan Angkutan Orang dengan Kereta Api.....	11
BAB 3 LANDASAN TEORI	13
3.1 Pengertian Standar	13

3.2	Pelayanan Transportasi	13
3.2.1	Pengertian Pelayanan.....	13
3.2.2	Manfaat Pelayanan	14
3.3	Standar Pelayanan Minimum.....	14
3.4	Standar Pelayanan Minimum di Perjalanan KRL.....	15
3.5	Persepsi	16
3.6	Hubungan Persepsi dengan Kepuasan Konsumen.....	17
3.7	Pengambilan Sampel	17
3.8	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	18
3.9	Tabulasi Silang (<i>Crosstab</i>)	20
BAB 4	METODE PENELITIAN	21
4.1	Prosedur Penelitian	21
4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	23
4.3	Kebutuhan Data	23
4.4	Alat	23
4.5	Metode Analisis Data	24
4.5.1	Analisis Deskriptif Kuantitatif	24
4.5.2	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	24
4.5.3	Analisis Tabulasi Silang (<i>Crosstab</i>)	25
BAB 5	HASIL DAN PEMBAHASAN	26
5.1	Perjalanan KRL Jogja – Solo.....	26
5.2	Penerapan SPM di Perjalanan KRL Jogja – Solo.....	26
5.2.1	Aspek Keselamatan	27
5.2.2	Aspek Keamanan.....	29
5.2.3	Aspek Keandalan / Keteraturan.....	31
5.2.4	Aspek Kenyamanan.....	32
5.2.5	Aspek Kemudahan.....	35
5.2.6	Aspek Kesenjangan	37
5.3	Karakteristik Penumpang (Responden)	40
5.3.1	Karakteristik Sosial, Ekonomi, dan Demografi (SED) Penumpang.....	41
5.3.2	Karakteristik Perjalanan Penumpang.....	42
5.3.3	Hubungan antara Karakteristik SED dengan Karakteristik Perjalanan Penumpang	43

5.4	Analisis Atribut SPM di Perjalanan KRL Jogja – Solo dengan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	46
5.5	Analisis Hubungan Karakteristik Penumpang dengan Penilaian Penumpang .	50
5.5.1	Karakteristik Penumpang dengan Penilaian Aspek Keselamatan	50
5.5.2	Karakteristik Penumpang dengan Penilaian Aspek Keamanan.....	50
5.5.3	Karakteristik Penumpang dengan Penilaian Aspek Keandalan/Keteraturan	51
5.5.4	Karakteristik Penumpang dengan Penilaian Aspek Kenyamanan.....	51
5.5.5	Karakteristik Penumpang dengan Penilaian Aspek Kemudahan	51
5.5.6	Karakteristik Penumpang dengan Penilaian Aspek Kesetaraan	52
5.6	Penerapan SPM di perjalanan KRL Jogja – Solo dengan Harapan Penumpang	52
5.7	Pembahasan	54
5.7.1	Karakteristik Penumpang yang Berkorelasi dengan Rata-Rata Penilaian Penumpang	54
5.7.2	Perbandingan antara Penilaian Penumpang dengan Kondisi di Lapangan	55
5.7.3	Kendala dalam Penelitian	57
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	58
6.1	Kesimpulan	58
6.2	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	63