

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II DASAR TEORI.....	7
2.1 Transportasi	7
2.2 Kereta Api	7
2.3 Stasiun.....	7
2.4 Jenis dan Kegiatan Stasiun.....	8
2.4.1 Jenis Stasiun.....	8
2.4.2 Kegiatan Stasiun.....	9
2.5 Klasifikasi Stasiun.....	10
2.6 Pelayanan Publik.....	10
2.7 Pengaturan Zona Pelayanan dan Sirkulasi Penumpang	11
2.8 Standar Ruang Fasilitas Stasiun.....	12
2.9 Fasilitas Parkir.....	12
2.9.1. Parkir Pada Badan Jalan (<i>On Street Parking</i>)	13
2.9.2. Parkir Diluar Badan Jalan (<i>Off Street Parking</i>)	17
2.9.3. Perhitungan Karakteristik Parkir.....	18
2.10 Teori Antrian	19

2.11 Konsep Dari Kepuasan Pelanggan	21
2.12 Penentuan Jumlah Sample.....	22
2.13 Teknik Perancangan Kuesioner.....	22
2.14 Skala Pengukuran.....	23
2.15 Uji Validitas.....	24
2.16 Uji Reabilitas.....	25
2.17 Metode Kano	25
2.18 SPSS.....	29
2.19 Penelitian Terdahulu.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Objek Penelitian	32
3.2 Pengumpulan Data	32
3.2.1 Data Primer	33
3.2.2 Data Sekunder	34
3.3 Pengolahan Data.....	34
3.3.1 Diagram Alir Pengolahan Data	36
BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN.....	38
4.1 Penyajian Data	38
4.2 Karakteristik Responden	38
4.2.1 Jenis Kelamin.....	38
4.2.2 Usia Responden.....	39
4.2.3 Pekerjaan	40
4.2.4 Pendidikan Terakhir	41
4.2.5 Tujuan Perjalanan.....	41
4.2.6 Frekuensi Penggunaan	42
4.2.7 Arah Tujuan.....	43
4.3 Fasilitas Pelayanan Stasiun	43
4.3.1 Loker Tiket	44
4.3.2 Ruang Tunggu	45
4.3.3 Area Parkir	46
4.4 Analisis Data Validitas dan Reabilitas.....	47
4.4.1 Uji Validitas.....	48
4.4.2 Uji Reabilitas.....	49
4.5 Analisis Penilaian Variabel.....	49

4.5.1 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Tangibel	49
4.5.2 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Reliability	50
4.5.3 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Responsiveness	51
4.5.4 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance	51
4.5.5 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Emphaty	52
4.6 Analisis Metode Kano	52
4.6.1 Tabulasi Terhadap Kebutuhan Pelanggan Berdasarkan Kategori Kano	53
4.6.2 Diagram Kartesius Model Kano	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64