

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Transportasi	6
2.1.1 Transportasi Darat.....	7
2.1.2 Kereta Rel Listrik	7
2.2 Kinerja Transportasi Publik.....	8
2.3 Jaringan Prasarana Transportasi	9
2.4 Pelayanan Transportasi.....	10
2.5 Kualitas Jasa Pelayanan.....	13
2.6 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.7 Harapan dan Presepsi	16
2.7.1 Harapan.....	16
2.7.2 Presepsi	17
2.8 Standar Pelayanan Minimal.....	18
2.9 Skala Likert	20
2.10 Uji Validitas dan Reabilitas	21
2.10.1 Validitas	21
2.10.2 Reliabilitas	22

2.11 Importance Performance Analysis	23
2.12 Penelitian Terdahulu	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Objek Penelitian	28
3.2 Metode Pengumpulan Data	28
3.3.1 Data Primer.....	28
3.3.2 Data Sekunder.....	29
3.3 Pengolahan Data.....	30
3.4 Diagram Alir Penelitian.....	31
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Pengumpulan Data	33
4.2 Pengujian Sampel.....	33
4.2.1 Validitas Sampel	33
4.2.2 Reabilitas Sampel	36
4.3 Analisa Kepuasan	36
4.3.1 Data Umum Responden.....	36
4.4 Analisa Tingkat Kinerja Dan Kepentingan.....	41
4.4.1 Tangible	41
4.4.2 Reability.....	44
4.4.3 Responsiveness	45
4.4.4 Assurance.....	47
4.4.5 Emphaty	48
4.5 Penilaian Tingkat Kepuasan dan Kepentingan	50
4.6 Tingkat Kesesuaian.....	52
4.7 Analisa Kuadran	53
4.8 Diagram Kartesius.....	55
4.8.1 Kuadran Prioritas	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	66