

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Transportasi Umum Darat.....	7
2.1.1 Definisi Transportasi.....	7
2.1.2 Definisi Moda Transportasi Darat.....	7
2.2 Tinjauan Kereta Api Sebagai Moda Transportasi Umum Darat	10
2.2.1 Definisi Kerta Api.....	10
2.2.2 Jenis Kereta Api.....	10
2.3 Kualitas Jasa.....	15
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	15
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.5 Teori antrean.....	17
2.6 Uji Validitas.....	19
2.7 Uji Reliabilitas.....	19
2.8 Konsep <i>SERVQUAL</i> (<i>Service Quality</i>).....	20
2.9 Metode <i>Zone of Tolerance</i> (<i>ZOT</i>).....	23
2.9.1 <i>Desired Service</i>	23

2.9.2 Adequate Service	24
2.10 Uji Hipotesis Asosiatif Menggunakan Metode Crosstab dan Chi-Square ..	25
2.11 Penentuan Sampel.....	26
2.12 Teknik Pengambilan Sampel	26
2.13 Penelitian Terdahulu	27
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	31
3.1. Obyek Penelitian	31
3.1.1 Metode Penelitian	32
3.2. Variabel Penelitian.....	32
3.2.1. Variabel Bebas.....	32
3.2.2. Variabel Terikat	33
3.2.3. Studi Lapangan dan Studi Literatur.....	33
3.3. Pengumpulan Data	33
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel	34
3.3.2 Penyusunan Kuesioner	34
3.3.3 Sumber Data	36
3.4. Pengolahan Data	37
3.4.1 Instrumen Penelitian	37
3.4.2 Kuesioner	37
3.4.3 Uji Validitas	37
3.4.4 Uji Reliabilitas.....	38
3.4.5 Servqual	38
3.4.6 Zone of Tolerance.....	39
3.4.7 Uji Crosstab dan ChiSquare	39
3.4.8 Upaya Solusi Secara Teknis	39
3.5. Diagram Alir Penelitian.....	40
3.6. Waktu Pelaksanaan Penelitian	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1. Hasil Penelitian	43
4.1.1. Karakteristik Responden	43
4.1.2. Penentuan Jumlah Sampel	44
4.1.3. Kuesioner	45
4.1.4. Penyebaran Kuesioner.....	47
4.1.5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	47
4.2. Pembahasan dan Pengolahan Data	52

4.2.1.	Pengolahan Data Metode <i>ServQual</i>	52
4.2.1.1.	Perhitungan Skor Harapan.....	53
4.2.1.2.	Perhitungan Skor Kinerja.....	55
4.2.1.3.	Perhitungan Gap <i>ServQual</i>	57
4.2.1.4.	Perhitungan Skor Tingkat Pelayanan Minimum	60
4.2.2.	Pengolahan Data Metode <i>Zone of Tolerance</i>	63
4.2.2.1.	Perhitungan Nilai MSA, MSS, dan ZOT	63
4.2.2.2.	Perhitungan Posisi MSA, MSS dan Layanan Sekarang.....	66
4.2.2.3.	Uji Crosstab dan Chi Square.....	71
4.2.2.3.1.	Harapan	71
4.2.2.3.2.	Kinerja	72
4.2.2.3.3.	Tingkat pelayanan minimum.....	73
4.2.2.4.	Upaya Solusi Teknis.....	74
BAB V PENUTUP.....		81
5.1.	Kesimpulan.....	81
5.2.	Saran	82