

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT .....	viii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	15
1.1 Latar Belakang Masalah.....	15
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan Penelitian .....	16
1.4 Manfaat Penelitian .....	16
1.5 Batasan Masalah .....	17
1.6 Sistematika Penulisan .....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	19
2.1 Transportasi.....	19
2.1.1 Transportasi Darat.....	19
2.1.2 Transportasi Kereta Api.....	19
2.1.3 Jenis Kereta Api.....	20
2.1.4 Sifat Angkutan Kereta Api.....	20
2.1.5 Karakteristik Kereta Api.....	21
2.2 Jaringan Prasarana Transportasi.....	21
2.3 Pelayanan Transportasi .....	22
2.4 Kualitas Jasa Pelayanan .....	23
2.5 Kepuasan Pelanggan .....	23
2.6 Harapan dan Persepsi.....	24
2.6.1 Harapan.....	24
2.6.2 Persepsi.....	25
2.7 Standar Pelayanan Minimal .....	26
2.8 Kinerja Operasional .....	27
2.8.1 Waktu Tempuh ( <i>Travel Time</i> ) .....	27

2.8.2	Waktu Henti ( <i>Dwell Time</i> ).....	27
2.8.3	Waktu Antara ( <i>Headway</i> ) .....	28
2.8.4	Kapasitas Tempat Duduk dan Berdiri.....	28
2.9	Skala <i>Likert</i> .....	29
2.10	Metode Slovin.....	30
2.11	Menguji Validitas dan Reliabilitas Sample.....	30
2.12	Importance Performance Analysis (IPA) .....	31
2.13	Penelitian Terdahulu .....	33
BAB III METODE PENELITIAN .....		34
3.1	Objek Penelitian.....	34
3.2	Variable Penelitian .....	34
3.3	Pengumpulan Data.....	35
3.3.1	Data Primer.....	35
3.3.2	Data Sekunder .....	36
3.4	Pengolahan Data .....	37
3.5	Diagram Alir / <i>Flow Chart</i> .....	40
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN .....		41
4.1	Analisa Kinerja Operasional .....	41
4.1.1	Waktu Kedatangan dan Keberangkatan.....	41
4.1.2	Waktu Tempuh ( <i>Travel Time</i> ) .....	45
4.1.3	Waktu Antar Stasiun ( <i>Headway</i> ) .....	46
4.1.4	Data Volume Penumpang KRL .....	50
4.1.5	Data Kapasitas Gerbong.....	51
4.1.6	Kenyamanan Tempat Duduk dan Tempat Berdiri .....	54
4.2	Uji Data Kuesioner .....	55
4.2.1	Data Kuesioner Pelayanan.....	55
4.2.2	Pengujian Sampel .....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		90
5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Saran .....	92
DAFTAR PUSTAKA .....		93
Lampiran A Formulir Surat Izin Permohonan Pengambilan Data.....		95

Lampiran B Formulir Revisi .....	96
Lampiran C Formulir Kuesioner Penelitian Kepuasan Pengguna Kereta Rel Listrik rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang. ....	99
Lampiran D Data Kuesioner Penelitian Kepuasan Pengguna Kereta Rel Listrik rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang. ....	111
Lampiran E Dokumentasi Survei Lapangan.....	118

