

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
1.5 Batasan Masalah.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II DASAR TEORI.....	4
2.1 Transportasi	5
2.2 Kereta Api.....	5
2.3 Stasiun	6
2.4 Jenis dan Kegiatan Stasiun	7
2.5 Klasifikasi Stasiun.....	8
2.6 Pelayanan Publik.....	9
2.7 Pengaturan zona pelayan dan sirkulasi penumpang.....	9
2.8 Perhitungan Waktu Sibuk.....	11
2.9 Standar ruang fasilitas stasiun	12
2.10 Fasilitas parkir	18
2.10.1 Parkir Pada Badan Jalan (<i>On street parking</i>).....	19
2.10.2 Parkir diluar badan jalan (<i>off street parking</i>).....	23
2.10.3 Perhitungan karakteristik parkir.....	26
2.11 Teori Antrian.....	27
2.12 Konsep dari kepuasan pelanggan	31

2.13 Penentuan jumlah sampel	31
2.14 Teknik perancangan kuesioner	32
2.15 Skala pengukuran	33
2.16 Uji validitas	34
2.17 Uji Reabilitas	34
2.18 Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	35
2.19 Diagram kartesius	36
2.20 Spss	38
2.21 Penelitian terdahulu	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Objek Penelitian	41
3.2 Pengumpulan Data	41
3.3 Pengolahan Data	42
3.3.1 <i>Flowchart</i> Pengolahan Data	43
3.3.2 Alur Penelitian	44
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Penyajian Data.....	46
4.2 Karakteristik Responden	46
4.2.1 jenis kelamin.....	46
4.2.2 Usia Responden	47
4.2.3 pekerjaan.....	48
4.2.4 pendidikan	48
4.2.5 tujuan perjalanan.....	49
4.2.6 Frekuensi penggunaan	50
4.2.7 Arah tujuan	50
4.3 fasilitas pelayanan stasiun	51
4.3.1 loket tiket	51
4.3.2 ruang tunggu	53
4.3.3 tempat parkir.....	54
4.4 Analisis Data.....	57
4.4.1 pengujian validitas.....	57
4.4.2 pengujian realibitas.....	60
4.4.3 analisa Tingkat kinerja dan Tingkat kepentingan	62
4.4.4 diagram kartesius.....	69

4.4.5 Analisis tingkat kepuasan secara umum	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	79

