

DAFTAR ISI
www.itk.ac.id

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	3
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR NOTASI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Kerangka Pemikiran.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Transportasi.....	7
2.1.1. Sistem Transportasi.....	8
2.1.2. Pemilihan Moda Transportasi.....	9
2.2 Perencanaan Transportasi.....	10
2.3 Klasifikasi Perjalanan.....	12
2.4 Angkutan Perdesaan.....	13

2.5	Kepuasan Penumpang	14
2.6	Pelayanan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi Penumpang	15
2.7	Kualitas Pelayanan	16
2.8	Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.9	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	18
2.10	<i>Metode Service Quality (Servqual)</i>	19
2.11	Teknik Pengambilan Sampling	22
2.11.1	Kuisisioner.....	24
2.11.2	Penyusunan Skala.....	25
2.12	<i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	26
2.13	Uji Validitas	27
2.14	Uji Reliabilitas	29
2.15	Penelitian Terdahulu.....	29
BAB III METODE PENELITIAN		36
3.1.	Prosedur Penelitian.....	36
3.1.1	Tahap Persiapan	36
3.1.2	Studi Literatur	36
3.1.3	Pengambilan Data	37
3.1.4	Analisis Data	44
3.1.5	Pengambilan Kesimpulan	47
3.1.6	Saran	47
3.2.	Diagram Alir Penelitian.....	47
3.3.	Rencana Penelitian	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Survey Pendahuluan	52
4.1.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas (Survey Pendahuluan)	53
4.2	Survey Akhir	62

4.2.1	Analisis Karakteristik Responden (Akhir).....	62
4.2.2	Analisis Data Menggunakan Metode <i>Service Quality (ServQual)</i> (Akhir)	66
4.2.3	Analisis Data Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) (Akhir).....	81
4.2.4	Analisis Data Menggunakan Metode <i>Importance performance</i> <i>Analysis (IPA)</i> (Akhir).....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		94
5.1	Kesimpulan	94
5.2	Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN		98
A.	Lampiran A	98
A.1	Karakteristik Responden.....	98
A.2	Kuisisioner Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	100
B.	Lampiran B	103
B.1	Data Ekspektasi Responden.....	103
B.2	Data Ekspektasi Responden.....	108
C.	Lampiran C	113
	Data Karakteristik Responden.....	113
D.	Lampiran D	118
D.1	Data Uji Validitas.....	118
D.2	Data Uji Reliabilitas	124
E.	Lampiran E.....	125
	Dokumentasi Pengambilan Data	125