

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Identifikasi Masalah	3
I.3 Rumusan Masalah.....	3
I.4 Maksud dan Tujuan	4
I.5 Batasan Masalah	4
I.6 Keaslian Penelitian.....	5
BAB II.....	6
GAMBARAN UMUM.....	6
II.1. Gambaran Umum Wilayah Studi	6
II.2 Kondisi Wilayah Administratif Studi	9
II.3 Kondisi Pelayanan Penumpang	10
II.3.1 KA Penataran	10
II.3.2 Sarana Penggerak	11
II.3.3 Sarana Pengangkut.....	11
II.3.4 Pola Operasi KA Penataran	11
II.3.5 Tarif KA Penataran	14
II.3.6 Jumlah Penumpang KA Penataran	14
II.4 Kondisi Stasiun Sidoarjo dan Stasiun Malang	16
II.4.1 Stasiun Sidoarjo	16
II.4.2 Stasiun Malang	18
BAB III.....	20
KAJIAN PUSTAKA	20
III.1 Landasan Teori.....	20
III. Aspek Teknis	24
BAB IV	35
METODE PENELITIAN.....	35
IV.1 Desain Penelitian	35
IV.1.2 Bagan Alir penelitian	37
IV.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan data	38
IV.2.1 Data Primer	38
IV.2.2 Data Sekunder	38
IV.3 Teknik Analisis Data	39
IV.3.1 Analisis Kondisi Eksisting	39
IV.3.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Penumpang	39
IV.3.3 Analisis Pelayanan Penumpang	39
IV.4 Lokasi dan jadwal Penelitian	40
BAB V	41
ANALISIS DATA DAN PEMECAHAN MASALAH.....	41
V.1 Analisis Kondisi Eksisting Fasilitas Pelayanan KA Penataran	41
V.1.1 Aspek Keselamatan	41

V.1.2. Aspek Keamanan	42
V.1.3. Aspek Kenyamanan	43
V.1.4. Aspek Kemudahan	45
V.1.5. Aspek Kesenangan	45
V.2 Analisis Kondisi Eksisting Fasilitas Pelayanan Stasiun Sidoarjo	48
V.3 Analisis Kondisi Eksisting Fasilitas Pelayanan Stasiun Malang	57
V.4 Analisis Deskriptif Karakteristik Penumpang	66
V.4.1 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin	66
V.4.2 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia	68
V.4.3 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan	69
V.4.4 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pendapatan	70
V.4.5 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Maksud Perjalanan	71
V.4.6 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Moda Menuju Stasiun	72
V.4.7 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Moda Dari Stasiun	73
V.4.8 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Frekuensi Perjalanan	74
V.5 Persepsi Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Stasiun Dan Kereta Api Menggunakan Metode IPA Dan CSI	75
V.6 Persepsi Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan KA Penataran	75
V.7 Persepsi Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Stasiun Sidoarjo	87
V.8. Persepsi Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Stasiun Malang	97
V.9 Prioritas Arah Peningkatan Kinerja Pelayanan KA Penataran dan Pemecahan Masalah	108
V.9.1 Kinerja Pelayanan Kereta Api Penataran	108
V.9.2 Kinerja Pelayanan Stasiun Sidoarjo	111
V.9.3 Kinerja Pelayanan Stasiun Malang	117
BAB VI	125
PENUTUP	125
VI.1 Kesimpulan	125
VI.2 Saran	128
DAFTAR PUSTAKA	130