

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAKSI	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR RUMUS	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Maksud dan Tujuan.....	3
1.5 Ruang Lingkup.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM.....	5
2.1 Kondisi Transportasi.....	5
2.2 Kondisi Wilayah Geografis.....	12
BAB III KAJIAN PUSTAKA	14
3.1 Pengertian Transportasi.....	14
3.2 Angkutan Umum.....	15
3.3 Pengertian Trayek.....	17
3.4 Pelayanan Angkutan Umum	18
3.5 Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum	19

3.6	Manajemen Operasional Angkutan Pedesaan.....	20
3.7	Analisis Metode <i>Fuzzy Servqual (Service Quality)</i>	22
3.8	Metode <i>Importance Perfomance Analysis</i>	23
BAB IV METODE PENELITIAN.....		27
4.1	Desain Penelitian	27
4.2	Bagan Alir	28
4.3	Sumber Data	30
4.4	Teknik Pengumpulan Data	31
4.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian	39
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMECAHAN MASALAH.....		40
5.1	Analisa Tingkat Persepsi dan Ekspetasi Pengguna Angkutan Pedesaan	40
5.2	Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pengguna Angkutan Pedesaan	66
5.3	Usulan Peningkatan Kinerja Angkutan Pedesaan Kabupaten Lumajang	71
BAB VI PENUTUP.....		76
6.1	Kesimpulan.....	76
6.2	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA		78
LAMPIRAN.....		82