

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR RUMUS	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Maksud dan Tujuan.....	4
1.5 Ruang Lingkup.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM	5
2.1 Kondisi Geografis	5
2.2 Batas Administrasi.....	5
2.3 Jumlah Penduduk.....	8
2.4 Kondisi Transportasi.....	8
2.5 Kondisi Wilayah Studi	14
BAB III TINJAUAN PUSTAKA.....	22
3.1 Sistem Transportasi.....	22
3.2 Angkutan Umum	23
3.3 Standar Pelayanan Angkutan Umum	25
3.4 Kepuasan Konsumen	31
3.5 Metode Importance Performance Analysis (IPA)	33
3.6 Metode <i>Fuzzy Service Quality (Servqual)</i>	35
3.7 Penelitian Terdahulu.....	36
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	39
4.1 Desain Penelitian	39
4.1.1 Pengamatan Lapangan.....	39
4.1.2 Identifikasi Masalah	39

4.1.3 Pengumpulan Data	39
4.1.4 Pengolahan dan Analisis Data	40
4.1.5 Kesimpulan dan Saran.....	40
4.2 Bagan Alir Penelitian	40
4.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	42
4.3.1 Data Sekunder.....	42
4.3.2 Data Primer.....	43
4.4 Teknik Analisis Data	43
4.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	55
BAB V ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH	56
5.1 Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Angkutan Kota ..	56
5.2 Analisa Tingkat Persepsi dan Harapan Pengguna Angkutan Perkotaan ...	64
5.3 Usulan Peningkatan Pelayanan Angkutan Perkotaan Kota Surakarta	87
BAB VI PENUTUP	92
6.1 Kesimpulan	92
6.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94
DAFTAR LAMPIRAN	96