# DAFTAR ISI

[DAFTAR ISI iv](#_Toc144463898)

[DAFTAR GAMBAR v](#_Toc144463899)

[DAFTAR TABEL vii](#_Toc144463900)

[DAFTAR RUMUS vii](#_Toc144463901)

[BAB I PENDAHULUAN 1](#_Toc144463902)

[1.1 Latar Belakang 1](#_Toc144463903)

[1.2 Identifikasi Masalah 3](#_Toc144463904)

[1.3 Rumusan Masalah 4](#_Toc144463905)

[1.4 Maksud Dan Tujuan 4](#_Toc144463906)

[1.5 Ruang Lingkup 4](#_Toc144463907)

[BAB II GAMBARAN UMUM 5](#_Toc144463908)

[2.1 Kondisi Transportasi Kota Depok 5](#_Toc144463909)

[2.1.1 Kondisi Transportasi 5](#_Toc144463910)

[2.1.2 Kondisi Sarana Angkutan Umum 9](#_Toc144463911)

[2.1.3 Kondisi Prasarana Angkutan Umum 18](#_Toc144463912)

[2.2 Kondisi Wilayah Kajian 19](#_Toc144463913)

[BAB III TINJAUAN PUSTAKA 34](#_Toc144463914)

[3.1 Pelayanan 34](#_Toc144463915)

[3.2 Terminal 34](#_Toc144463916)

[3.3 Fasilitas Terminal 35](#_Toc144463917)

[3.4 Tata Letak (*Layout*) Terminal 37](#_Toc144463918)

[3.5 Pola Pergerakan 37](#_Toc144463919)

[3.6 Analisa Volume Penumpang 38](#_Toc144463920)

[3.7 Pintu Masuk Dan Keluar Terminal 38](#_Toc144463921)

[3.8 Standar Pelayanan Penyelenggara Terminal 39](#_Toc144463922)

[3.9 Manajemen Arus Lalu Lintas 40](#_Toc144463923)

[3.10 *Level Of Service* (LOS) 41](#_Toc144463924)

[3.11 *Importance Perfomance Analysis* 42](#_Toc144463925)

[3.12 CSI (*Customer satisfaction index)* 44](#_Toc144463926)

[BAB IV METODOLOGI PENELITIAN 46](#_Toc144463927)

[4.1 Desain Penelitian 46](#_Toc144463928)

[4.2 Bagan Alir Penelitian 48](#_Toc144463929)

[4.3 Teknik Pengumpulan Data 49](#_Toc144463930)

[4.3.1 Pengumpulan Data Primer 49](#_Toc144463931)

[4.3.2 Pengumpulan Data Sekunder 50](#_Toc144463932)

[4.4 Teknik Analisis Data 50](#_Toc144463933)

[4.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian 63](#_Toc144463934)

[4.5.1 Lokasi Penelitian 63](#_Toc144463935)

[4.5.2 Jadwal Penelitian 63](#_Toc144463936)

[BAB V ANALISIS DATA DAN PEMECAHAN MASALAH 64](#_Toc144463937)

[5.1 Analisis Kepuasan Pelayanan Pada Terminal Tipe C Depok 64](#_Toc144463938)

[5.1.1 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) 64](#_Toc144463939)

[5.1.2 *Importance Perfomance Analysis* (IPA) 68](#_Toc144463940)

[5.2 Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Tipe C Depok 63](#_Toc144463941)

[5.2.1 Lingkungan Kerja Terminal 64](#_Toc144463942)

[5.2.2 Analisis Pelayanan Terminal 78](#_Toc144463943)

[5.3 Analisis Daerah Pengawasan Terminal 99](#_Toc144463944)

[5.3.1 Kinerja Ruas Jalan 99](#_Toc144463945)

[5.3.2 Analisis Antrian Pintu Masuk Dan Pintu Keluar 99](#_Toc144463946)

[BAB VI PENUTUP 101](#_Toc144463947)

[6.1 Kesimpulan 101](#_Toc144463948)

[6.2 Saran 102](#_Toc144463949)

[DAFTAR PUSTAKA 104](#_Toc144463950)

[LAMPIRAN 105](#_Toc144463951)

# DAFTAR GAMBAR

[**Gambar II.1** Peta Jaringan Jalan Berdasarkan Status 7](#_Toc144463952)

[**Gambar II.2** Peta Jaringan Jalan Berdasarkan Fungsi 8](#_Toc144463953)

[**Gambar II.3** AKAP (Antar Kota Antar Provinsi) 11](#_Toc144463954)

[**Gambar II.4** AKAP (Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi) 13](#_Toc144463955)

[**Gambar II.5** Angkutan Perkotaan 16](#_Toc144463956)

[**Gambar II.6** Angkutan Taksi di Kota Depok 16](#_Toc144463957)

[**Gambar II.7** Angkutan Pariwisata di Kota Depok 17](#_Toc144463958)

[**Gambar II.8** Ojek di Kota Depok 18](#_Toc144463959)

[**Gambar II.9** Layout Terminal Tipe C Depok 20](#_Toc144463960)

[**Gambar IV.1** Alur pikir penelitian 47](https://d.docs.live.net/12277c5ffeead3fd/Documents/SKRIPSI%20TARA/SKRIPSI_MUTIARA%20AULIA%20RISTI_REVISI.docx#_Toc144463961)

[**Gambar IV.2** Bagan Alir Penelitian 48](https://d.docs.live.net/12277c5ffeead3fd/Documents/SKRIPSI%20TARA/SKRIPSI_MUTIARA%20AULIA%20RISTI_REVISI.docx#_Toc144463962)

[**Gambar V.11** Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan Atribut Dan Tingkat Kinerja 76](#_Toc144463963)

[**Gambar V.1** Layout Terminal Tipe C Depok 65](#_Toc144463964)

[**Gambar V.2** Layout rencana Terminal Tipe C Depok 89](#_Toc144463965)

[**Gambar V.3** Desain Pola Sirkulasi Orang 91](#_Toc144463966)

[**Gambar V.4** Desain Pola Sirkulasi Angkutan Perkotaan 92](#_Toc144463967)

[**Gambar V.5** Desain Pola Sirkulasi AKDP 93](#_Toc144463968)

[**Gambar V.6** Desain Pola Sirkulasi Kendaraan Pribadi 94](#_Toc144463969)

[**Gambar V.7** Desain Usulan 95](#_Toc144463970)

[**Gambar V.8** Desain Usulan 96](#_Toc144463971)

[**Gambar V.9** Desain Usulan 97](#_Toc144463972)

[**Gambar V.10** Desain usulan 98](#_Toc144463973)

# DAFTAR TABEL

[**Tabel II.1** Daftar Trayek Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) 10](#_Toc144463974)

[**Tabel II.2** Daftar Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) 12](#_Toc144463975)

[**Tabel II.3** Daftar Trayek Angkutan Lintas Batas 13](#_Toc144463976)

[**Tabel II.4** Daftar Trayek Angkutan Perkotaan di Kota Depok 14](#_Toc144463977)

[**Tabel II.5** Data Fasilitas Terminal Tipe C Depok 21](#_Toc144463978)

[**Tabel II.6** Data Lintasan Trayek Angkot Yang Ada Di Terminal C Depok 33](#_Toc144463979)

[**Tabel II.7** Inventarisasi Ruas Jalan Daerah Pengawasan Terminal C Depok 33](#_Toc144463980)

[**Tabel II.8** Kinerja Ruas Jalan Daerah Pengawasan Terminal Tipe C Depok 33](#_Toc144463981)

[**Tabel IV.1** Satuan Ruang Tunggu Parkir Angkutan Umum 51](#_Toc144463982)

[**Tabel IV.2** Ukuran Kantour Terminal Sesuai Dengan Kriterianya 53](#_Toc144463983)

[**Tabel IV.3** Kriteria Panjang Parkir Pengantar di Terminal 53](#_Toc144463984)

[**Tabel IV.4** Kebutuhan Luas Mushola Berdasarkan Jalur Keberangkatan 54](#_Toc144463985)

[**Tabel IV.5** Luas Terminal Berdasarkan Tipe 54](#_Toc144463986)

[**Tabel IV.6** Klasifikasi Jalan Menurut UU No. 22 Tahun 2009 56](#_Toc144463987)

[**Tabel IV.7** EMP Kendaraan 57](#_Toc144463988)

[**Tabel IV.8** Kapasitas Dasar 58](#_Toc144463989)

[**Tabel IV.9** Indikator Standar Pelayanan Terminal Penumpang 60](#_Toc144463990)

[**Tabel IV.10** Nilai CSI 62](#_Toc144463991)

[**Tabel IV.11** Jadwal Penelitian 63](#_Toc144463992)

[**Tabel V.1** Tabel Validasi Variabel Kuesioner 64](#_Toc144463993)

[**Tabel V.2** Data Uji Reliabilitas Kuisioner 66](#_Toc144463994)

[**Tabel V.3** Hasil Analisis CSI 67](#_Toc144463995)

[**Tabel V.4** Kriteri Nilai CSI 68](#_Toc144463996)

[**Tabel V.5** *Importance-Performance* 69](#_Toc144463997)

[**Tabel V.6** Hasil Uji 69](#_Toc144463998)

[**Tabel V.7** Indeks Interprestasi 71](#_Toc144463999)

[**Tabel V.8** Tingkat Kepentingan 72](#_Toc144464000)

[**Tabel V. 9** Hasil Analisis Servqual 74](#_Toc144464001)

[**Tabel V. 10** Hasil Analisis IPA dan Diagram Kartesius 75](#_Toc144464002)

[**Tabel V.11** Hasil Diagram Kartesius 62](#_Toc144464003)

[**Tabel V.12** Data Fasilitas Terminal Tipe C Depok 66](#_Toc144464004)

[**Tabel V.13** Data Lintasan Trayek Angkot Yang Ada Di Terminal C Depok 78](#_Toc144464005)

[**Tabel V.16** Tingkat Pertumbuhan Pada Terminal Tipe C Depok 78](#_Toc144464006)

[**Tabel V.17** Penumpang Angkutan Umum Tahun 2027 79](#_Toc144464007)

[**Tabel V.18** Kebutuhan Jumlah Jalur Kedatangan Dan Keberangktan Angkutan Umum 80](#_Toc144464008)

[**Tabel V.19** Kebutuhan Areal Kedatangan Angkutan Umum 81](#_Toc144464009)

[**Tabel V.20** Kebutuhan Areal Keberangkatan Angkutan Umum 82](#_Toc144464010)

[**Tabel V.21** Kebutuhan Areal Menunggu Angkutan Umum 82](#_Toc144464011)

[**Tabel V.22** Kebutuhan Ruang Tunggu Penumpang 83](#_Toc144464012)

[**Tabel V.23** Kebutuhan Areal Parkir Kendaraan Pribadi 83](#_Toc144464013)

[**Tabel V.24** Rekapitulasi Fasilitas Utama dan Penunjang Terminal Tipe C Depok 86](#_Toc144464014)

[**Tabel V.25** Antrian Pelayanan Penumpang Naik Terminal C Depok 87](#_Toc144464015)

[**Tabel V.26** Antrian Pelayanan Penumpang Turun Terminal Tipe C Depok 87](#_Toc144464016)

[**Tabel V.27** Kinerja Ruas Jalan Margonda Raya Seg 1 99](#_Toc144464017)

[**Tabel V.28** Antrian Pintu Masuk Terminal Tipe C Depok 100](#_Toc144464018)

[**Tabel V.29** Antrian Pintu Keluar Terminal Tipe C Depok 100](#_Toc144464019)

# DAFTAR RUMUS

[**Rumus IV. 1** Model parkir sejajar 51](#_Toc144464020)

[**Rumus IV. 2** Model Parkir kendaraan 90 51](#_Toc144464021)

[**Rumus IV. 3** Satuan Ruang Tunggu Parkir Angkutan Umum 52](#_Toc144464022)

[**Rumus IV. 4** Ruang Tunggu Penumpang 52](#_Toc144464023)

[**Rumus IV. 5** Luas Toilet 54](#_Toc144464024)

[**Rumus IV. 6** Luas Kios/Kantin 54](#_Toc144464025)

[**Rumus IV. 7** Luas Taman 54](#_Toc144464026)

[**Rumus IV. 8** V/C Ratio 56](#_Toc144464027)

[**Rumus IV. 9** Kapasitas Jalan 58](#_Toc144464028)

[**Rumus IV. 10** Kecepatan 59](#_Toc144464029)

[**Rumus IV. 11** Kepadatan 59](#_Toc144464030)

[**Rumus IV. 12** Slovin 61](#_Toc144464031)

[**Rumus IV. 13** Tingkat Kesesuaian 61](#_Toc144464032)

[**Rumus IV. 14** CSI 62](#_Toc144464033)