

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah	2
1.4 Maksud dan Tujuan.....	3
1.5 Batasan Masalah	3
BAB II GAMBARAN UMUM.....	4
2.1 Kondisi Transportasi.....	4
2.1.1 Jaringan Jalan	4
2.1.2 Sarana Angkutan Umum	4
2.1.3 Prasarana Angkutan Umum	6
2.2 Kondisi Wilayah Kajian.....	8
BAB III KAJIAN PUSTAKA	10
3.1 Angkutan	10
3.2 Angkutan Umum	10
3.3 Kinerja Angkutan Umum.....	10
3.4 Standar Pelayanan Angkutan Umum	13
3.5 Populasi dan Sampel	14

3.5.1	Populasi.....	14
3.5.2	Sampel	14
3.6	Teori Uji Kuisisioner.....	15
3.6.1	Uji Validitas.....	15
3.6.2	Uji reliabilitas	16
3.7	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	16
3.8	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i>	20
BAB IV METODE PENELITIAN.....		21
4.1	Alur Pikir	21
4.2	Bagan Alir Penelitian	22
4.3	Teknik Pengumpulan Data	23
4.4	Teknik Analisis.....	23
4.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	26
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMECAHAN MASALAH.....		27
5.1	Analisis Kinerja Angkutan Perdesaan Eksisting	27
5.1.1	Analisis Kinerja Operasional.....	27
5.1.2	Analisis Pelayanan Dengan Metode <i>IPA</i>	36
5.1.3	Analisis Pelayanan Dengan Metode CSI	45
5.2	Usulan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan	47
BAB VI PENUTUP.....		52
6.1	Kesimpulan.....	52
6.2	Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA		55

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Parameter Kinerja Angkutan Umum.....	10
Tabel III. 2 Skor Nilai Kepentingan dan Kepuasan	17
Tabel III. 3 Tabel index CSI	20
Tabel IV. 1 Tabel Indikator Pelayanan	25
Tabel V. 1 Faktor Muat	30
Tabel V. 2 Waktu antara	31
Tabel V. 3 Frekuensi.....	31
Tabel V. 4 Waktu Perjalanan	33
Tabel V. 5 Kecepatan Perjalanan	35
Tabel V. 6 Jumlah Armada Beroperasi	35
Tabel V. 7 Jumlah Penumpang Terangkut.....	36
Tabel V. 8 Hasil uji Validitas Tingkat Kepuasan Penumpang Trayek 34.....	37
Tabel V. 9 Hasil Uji validitas Tingkat kepentingan penumpang trayek 34.....	38
Tabel V. 10 Hasil uji validitas tingkat kepuasan penumpang trayek 35.....	38
Tabel V. 11 Hasil uji validitas tingkat kepentingan penumpang trayek 35.....	39
Tabel V. 12 Hasil uji reliabilitas kuisioner penumpang trayek 34.....	39
Tabel V. 13 Hasil uji reliabilitas kuisioner penumpang trayek 35.....	40
Tabel V. 14 Nilai rata-rata penilaian penumpang terhadap kinerja angkutan perdesaan trayek 34	40
Tabel V. 15 Rekapitulasi Hasil Importance Performance Analysis (IPA) Kinerja Pelayanan Trayek 34.....	41
Tabel V. 16 Nilai rata-rata penilaian penumpang terhadap kinerja pelayanan trayek 35	43
Tabel V. 17 Rekapitulasi Hasil Importance Performance Analysis (IPA) Kinerja Pelayanan Trayek 35.....	44
Tabel V. 18 Hasil Analisis Customer Satisfaction Index pelayanan trayek 34...	46
Tabel V. 19 Hasil Perhitungan CSI Trayek 35.....	47
Tabel V. 20 Perbandingan kepuasan penumpang dengan parameter kinerja angkutan yang belum memenuhi standar	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Nilai r tabel uji validitas	16
Gambar III. 2 Diagram Kartesius.....	17
Gambar IV. 1 Bagan Alir Penelitian	22
Gambar V. 1 Fluktuasi naik turun penumpang a-b trayek 34.....	28
Gambar V. 2 Fluktuasi naik turun penumpang b-a trayek 34.....	28
Gambar V. 3 Load Factor ruas a-b trayek 34	28
Gambar V. 4 Load Factor ruas b-a trayek 34	29
Gambar V. 5 Fluktuasi penumpang naik turun a-b trayek 35.....	29
Gambar V. 6 Fluktuasi penumpang naik-turun b-a trayek 35	29
Gambar V. 7 Load Factor ruas A-B trayek 35.....	30
Gambar V. 8 Load Factor ruas A-B trayek 35.....	30
Gambar V. 9 Waktu Perjalanan A-B trayek 34	32
Gambar V. 10 Waktu perjalanan B-A trayek 34	32
Gambar V. 11 Waktu perjalanan ruas A-B trayek 35	32
Gambar V. 12 Waktu perjalanan ruas B-A trayek 35	33
Gambar V. 13 Kecepatan perjalanan ruas A-B Trayek 34.....	33
Gambar V. 14 Kecepatan perjalanan ruas B-A trayek 34	34
Gambar V. 15 Kecepatan perjalanan ruas A-B trayek 35	34
Gambar V. 16 Kecepatan perjalanan ruas B-A trayek 35	34
Gambar V. 17 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA) Pelayanan Angkutan Perdesaan Trayek 34.....	41
Gambar V. 18 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA) Pelayanan Angkutan Perdesaan Trayek 35.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rekap Survei Statis Trayek 34	57
Lampiran 2 Rekap Survei Statis Trayek 35	62
Lampiran 3 Formulir Kuisisioner Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Angkutan Perdesaan	68
Lampiran 4 Formulir Kuisisioner Tingkat Kepentingan Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Perdesaan	70
Lampiran 5 Rekap Penilaian Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Trayek 34	72
Lampiran 6 Rekap Penilaian Kepentingan Penumpang terhadap Pelayanan Trayek 34	73
Lampiran 7 Rekap Penilaian Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Trayek 35	74
Lampiran 8 Rekap Penilaian Kepentingan Penumpang Terhadap Pelayanan Trayek 35	75
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas SPSS Kuisisioner Kepuasan Trayek 34.....	76
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas SPSS Kuisisioner Kepentingan Trayek 34	77
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas SPSS Kuisisioner Kepuasan Trayek 35	78
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas SPSS Kepentingan Trayek 35.....	79
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas SPSS Kuisisioner Kepuasan Trayek 34.....	80
Lampiran 14 Hasil Uji Reliabilitas SPSS Kuisisioner Kepentingan Trayek 34	81
Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas SPSS Kuisisioner Kepuasan Trayek 35	82
Lampiran 16 Hasil Uji Reliabilitas SPSS Kuisisioner Kepentingan Trayek 35	83
Lampiran 17 Kartu Asistensi	84