

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xv
BAB I	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	4
2.1 Kondisi Transportasi.....	4
2.2 Kondisi Wilayah Kajian	7
BAB III	10
3.1 Redesain	10
3.2 Terminal	10
3.3 Teknis Operasional Terminal	15
3.4 Teori Importance Performance Analysis (IPA).....	18
BAB IV	27
4.1 Alur Pikir Penelitian	27
4.2 Bagan Alir Penelitian	28
4.3 Metode Pengumpulan Data.....	28
4.4 Teknik Analisis Data	29
4.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	44

BAB V	44
5.1 Analisis Kinerja Pelayanan Terminal (Tipe B) Saat ini	44
5.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa	51
5.3 Rekomendasi Usulan Perbaikan Sirkulasi Terminal	63
BAB VI.....	73
6.1 Kesimpulan	73
6.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Angkutan Antar Kota Antar Provinsi.....	4
Gambar II. 2 Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi	5
Gambar II. 3 Angkutan Pedesaan	5
Gambar II. 4 Peta Lokasi Terminal Tipe (B) Muaradua.....	6
Gambar II. 5 Peta Lokasi Halte.....	7
Gambar II. 6 Layout terminal Tipe (B) Muaradua	8
Gambar II. 7 Visualisasi Terminal (Tipe B) Muaradua	9
Gambar II. 8 Grafik naik-turun penumpang AKDP	10
Gambar II. 9 Grafik naik turun penumpang AKAP.....	12
Gambar III. 1 Diagram Kartesius Importance Performace Analysis	23
Gambar IV. 1 Bagan Alir Penelitian	28
Gambar IV. 2 Diagram Kartesius Importance Performace Analysis	40
Gambar V. 1 Fasilitas terminal berdasarkan PM 40 Tahun 2015	50
Gambar V.2 Diagram Kartesius Impormance Performance Analysis (IPA).....	61
Gambar V. 3 Redesain Layout dan sirkulasi usulan Terminal Muaradua.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Kinerja AKDP pada Jalur Kedatangan	9
Tabel II. 2 Kinerja AKDP pada Jalur Keberangkatan	10
Tabel II. 3 Kinerja AKAP pada jalur Kedatangan	11
Tabel II. 4 Kinerja AKAP pada jalur Keberangkatan.....	11
Tabel II. 5 Kinerja terminal saat ini (Operasional).....	12
Tabel III. 1 Skala Likert 5 Tingkat.....	19
Tabel III. 2 Kriteria Tingkat Kepuasan.....	26
Tabel IV. 1 Satuan Ruang Parkir	30
Tabel IV. 2 Kebutuhan Luas bangunan Kantor terminal	32
Tabel IV. 3 kebutuhan luas pos pemeriksa KPS	32
Tabel IV. 4 Kebutuhan luas ruang istirahat supir.....	32
Tabel IV. 5 Kebutuhan luas loket penjualan tiket	33
Tabel IV. 6 Kebutuhan luas ruang informasi	33
Tabel IV. 7 Kebutuhan luas bengkel	33
Tabel IV. 8 Kebutuhan luas mushola	34
Tabel IV. 9 Luas kebutuhan fasilitas terminal	34
Tabel IV. 10 Skala Likert 5 Tingkat.....	35
Tabel IV. 11 Kriteria Tingkat Kepuasan.....	43
Tabel IV. 12 Jadwal Penelitian	44
Tabel V. 1 Ketersediaan Fasilitas Eksisting Terminal berdasarkan PM 40 Tahun 2015.....	44
Tabel V. 2 perbandingan terminal saat ini dengan PM 40 Tahun 2015.....	47
Tabel V. 3 Fasilitas yang tidak terdapat pada Terminal Muaradua	50
Tabel V. 4 Kriteria Kualitas Pelayanan Jasa	51
Tabel V. 5 Penilaian Skala Lima Titik.....	52
Tabel V. 6 Tabel Perhitungan Sampel Analisis CSI.....	53
Tabel V. 7 Contoh perhitungan R Tabel	54
Tabel V. 8 Tabel Uji Validitas.....	54
Tabel V. 9 Tabel Data Uji Reliabilitas Kuisisioner	55
Tabel V. 10 Tabel Hasil Analisis CSI.....	57
Tabel V. 11 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index	58

Tabel V. 12 Hasil rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan	59
Tabel V.13 Kebutuhan Jalur kedatangan	64
Tabel V.14 Kebutuhan Jalur Keberangkatan	64
Tabel V.15 Kebutuhan luas jalur kedatangan dan keberangkatan	64
Tabel V.16 Ruang Parkir Angkutan Umum yang Tersedia	65
Tabel V.17 Luas parkir kendaraan pribadi	65
Tabel V. 18 Perhitungan Luas Lahan Parkir Kendaraan Pribadi	66
Tabel V. 19 Perhitungan Luas Ruang Tunggu Penumpang Usulan.....	67
Tabel V. 20 Perbandingan luas usulan dan luas eksisting	69

DAFTAR RUMUS

Rumus III. 1 Rumus Slovin	19
Rumus III. 2 Rumus Uji Validitas.....	20
Rumus III. 3 Rumus Uji Reliabilitas.....	21
Rumus III. 4 Skor rata – rata Tingkat Kinerja Setiap Atribut	22
Rumus III. 5 Rata-rata bobot Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	22
Rumus III. 6 Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)	25
Rumus III. 7 Weight Factors (WF).....	25
Rumus III. 8 Weight Score (WS)	25
Rumus III. 9 Weight Total (WT).....	25
Rumus III. 10 Customer Satisfaction Index (CSI)	26