

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	2
C. Rumusan Masalah	2
D. Maksud Dan Tujuan	2
E. Batasan Masalah	2
BAB II GAMBARAN UMUM.....	3
A. Visi, Misi dan Tugas Pokok Fungsi Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Padang	3
B. Struktur Organisasi Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Padang...	5
C. Sejarah dan Profil Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Padang	6
D. Gambaran Umum Kabupaten Padang Pariaman	7
E. Kondisi Transportasi	9
F. Kondisi Eksisting Sarana Kereta Api	10
G. Kondisi Kereta Lembah Anai Yang Ditarik Oleh Lokomotif	12
H. Jadwal Perjalanan Kereta Lembah Anai	12
BAB III KAJIAN PUSTAKA	14
A. Perkeretaapian.....	14
B. Standar Pelayanan Minimum	14
C. Populasi dan Perhitungan Sampel	15
D. Uji Validitas	15

E. Uji Reabilitas	17
F. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	17
G. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	19
H. Skala Likert	20
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	21
A. Alur Pikir Penelitian	21
B. Bagan Alir Penelitian	22
C. Teknik Pengumpulan Data	23
D. Teknik Analisis Data	24
E. Lokasi dan Jadwal Penelitian	24
BAB V ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH	25
A. Fasilitas Pelayanan KA Lembah Anai Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.....	25
B. Sampel.....	37
C. Analisis Deskriptif Karakteristik Penumpang.....	38
D. Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Fasilitas Pelayanan.....	42
E. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	45
F. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	46
BAB VI PENUTUP.....	49
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 luas kabupaten padang pariaman berdasarkan kecamatan	8
Tabel II. 2 Laju Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Padang Pariaman	9
Tabel III. 1 r Tabel.....	16
Tabel III. 2 Skala Likert CSI	18
Tabel V. 1 Perbandingan kondisi KA Lembah Anai Terhadap Standar Pelayanan Minimum	26
Tabel V. 2 Jumlah Penumpang 10 Bulan terakhir	37
Tabel V. 3 Indikator Untuk Mengukur Kualitas Fasilitas Pelayanan.....	42
Tabel V. 4 Hasil Uji validitas Kepuasan Dan Kepentingan Railbus dan Kereta Ditarik Lokomotif.....	43
Tabel V. 5 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan dan Kepentingan railbus dan Kereta Ditarik Lokomotif.....	44
Tabel V. 6 Hasil Perhitungan CSI (Customer Satisfaction Indeks) Railbus dan Kereta yang ditarik Lokomotif.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	Struktur Organisasi BTP Kelas II Padang	5
Gambar II. 2	Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Padang.....	6
Gambar II. 3	Peta Administrasi Kab. Padang Pariaman.....	7
Gambar II. 4	Grafik Penumpang Kereta Api Sumatera Barat 5 tahun terakhir.....	10
Gambar II. 5	Sarana KRDE Railbus	11
Gambar II. 6	Sarana Kereta Kelas 3 Ditarik Lokomotif	11
Gambar II. 7	Kondisi Eksisting di dalam Kereta Ditarik Lokomotif	12
Gambar III. 1	Diagram Kartesius	19
Gambar V. 1	Grafik Program dan realisasi Penumpang KA Lembah Anai	38
Gambar V. 2	Diagram Jenis Kelamin Penumpang	39
Gambar V. 3	Diagram Usia Penumpang.....	39
Gambar V. 4	Diagram Maksud Perjalanan Penumpang	40
Gambar V. 5	Diagram Frekuensi Penumpang Menggunakan Kereta Dalam Seminggu.....	40
Gambar V. 6	Diagram Alasan Penumpang Memilih Moda Transportasi ...	41
Gambar V. 7	diagram Kartesius.....	47