

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR RUMUS	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah	3
D. Maksud dan Tujuan.....	3
E. Batasan Masalah	4
BAB II GAMBARAN UMUM	5
A. Gambaran Umum KA <i>Commuter Line</i> Penataran.....	5
B. Fasilitas KA <i>Commuter Line</i> Penataran.....	10
C. Kondisi Transportasi Wilayah Kajian	20
BAB III KAJIAN PUSTAKA	21
A. Perkeretaapian.....	21
B. Standar Pelayanan Minimum.....	21
C. Kualitas Pelayanan	22

D.	Fasilitas	23
E.	Kepuasan Pelanggan	24
F.	Populasi dan Sampel.....	25
G.	Metode Pengumpulan Data	26
H.	Uji Kualitas Data	26
I.	Klasifikasi Jawaban Responden.....	27
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN		28
A.	Alur Pikir.....	28
B.	Bagan Alir Penelitian.....	29
C.	Teknik Pengumpulan Data	30
D.	Kerangka Konsep dan Hipotesis	30
E.	Teknik Analisis Data	31
F.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	33
BAB V ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH		34
A.	Analisis Karakteristik Penumpang KA Penataran Malang-Wlingi..	34
B.	Indikator Kuesioner	38
C.	Uji Kualitas Data	40
D.	Analisis Kualitas Pelayanan KA Penataran Malang-Wlingi.....	42
E.	Analisis Ketersediaan Fasilitas KA Penataran Malang-Wlingi.....	43
F.	Analisis Kepuasan Penumpang KA Penataran Malang Wlingi	47
G.	Uji Prasyarat Analisis	47
H.	Analisis Regresi Linear Berganda	49
I.	Uji Hipotesis (Uji T)	50
K.	Pembahasan	50
L.	Usulan Peningkatan Pelayanan Penumpang.....	56

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Profil KA <i>Commuter Line</i> Penataran.....	5
Tabel II. 2 Jadwal Perjalanan dan Waktu Tempuh KA <i>Commuter Line</i> Penataran Malang-Wlingi Dengan Jarak 54,6 Km.....	7
Tabel II. 3 Volume Penumpang KA <i>Commuter Line</i> Penataran.....	7
Tabel II. 4 Tabel Volume Penumpang dan Jumlah Tempat Duduk KA <i>Commuter Line</i> Penataran Malang-Wlingi 2019-2023	8
Tabel II. 5 Realisasi Okupansi KA <i>Commuter Line</i> Penataran Malang-Wlingi Tahun 2023	9
Tabel III. 1 Skala Pengukuran.....	26
Tabel III. 2 Kriteria Nilai Jawab Responden.....	27
Tabel IV. 1 Jadwal Penelitian.....	33
Tabel V. 1 Indikator Kuesioner.....	38
Tabel V. 2 Hasil Uji Validitas	40
Tabel V. 3 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel V. 4 Rerata Jawaban Responden Terhadap Aspek Kualitas Pelayanan	42
Tabel V. 5 Rerata Jawaban Responden Terhadap Aspek Fasilitas	43
Tabel V. 6 Kondisi Fasilitas Pelayanan Penumpang KA <i>Commuter Line</i> Penataran sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 63 Tahun 2019.....	44
Tabel V. 7 Rerata Kepuasan Penumpang	47
Tabel V. 8 Hasil Uji Normalitas.....	48
Tabel V. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel V. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel V. 11 Hasil Analisis Regresi	49
Tabel V. 12 Hasil Uji Kelayakan Model.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Alat Pemadam Api Ringan (APAR)	11
Gambar II. 2 Prosedur Evakuasi dan Nomor Darurat	12
Gambar II. 3 Alat Pemecah Kaca	12
Gambar II. 4 Rem Darurat.....	13
Gambar II. 5 P3K	14
Gambar II. 6 Petugas Keamanan	15
Gambar II. 7 Informasi Keamanan.....	15
Gambar II. 8 Informasi kelas kereta dan jumlah kursi penumpang.....	16
Gambar II. 9 Informasi nomor kursi.....	16
Gambar II. 10 Toilet	17
Gambar II. 11 Penyejuk Udara	18
Gambar II. 12 Rak Bagasi	18
Gambar II. 13 Nama Relasi KA	19
Gambar II. 14 Nomor Urut Kereta Bagian Dalam	19
Gambar II. 15 Kursi Prioritas	20
Gambar II. 16 Peta Lintas Wilayah Kajian	20
Gambar IV. 1 Alur Pikir Penelitian	28
Gambar IV. 2 Bagan Alir Penelitian	29
Gambar IV. 3 Kerangka Konseptual.....	31
Gambar V. 1 Klasifikasi Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Gambar V. 2 Klasifikasi Penumpang Berdasarkan Usia	35

Gambar V. 3 Klasifikasi Penumpang Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	35
Gambar V. 4 Klasifikasi Penumpang Berdasarkan Maksud Penggunaan.....	36
Gambar V. 5 Klasifikasi Penumpang Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	37
Gambar V. 6 Klasifikasi Penumpang Berdasarkan Alasan Penggunaan..	37
Gambar V. 7 Usulan Ilustrasi Pemesanan Tiket.....	58
Gambar V. 8 Kode QR Survey Kepuasan Penumpang.....	59
Gambar V. 9 Tampilan Aplikasi Survey Kepuasan Penumpang	60

DAFTAR RUMUS

Rumus I. 1 Okupansi Penumpang.....	8
Rumus III. 1 Slovin.....	25
Rumus IV. 1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Di Perjalanan (Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 63 Tahun 2019)	65
Lampiran 2 GAPEKA KA Ekonomi Lokal Wilayah Jawa 2023.....	70
Lampiran 3 Hasil Survei di KA <i>Commuter Line</i> Penataran Malang - Wlingi	71
Lampiran 4 Tabulasi Kualitas Pelayanan	72
Lampiran 5 Tabulasi Fasilitas	76
Lampiran 6 Tabulasi Kepuasan Penumpang	81
Lampiran 7 Kuesioner Penelitian	86
Lampiran 8 Dokumentasi	94
Lampiran 9 Pengujian SPSS	95
Lampiran 10 R Tabel.....	100
Lampiran 11 Perhitungan CSI Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang	102
Lampiran 12 Perhitungan CSI Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang.....	103
Lampiran 13 Kartu Asistensi KKW	104