

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kota Padang, Lubuk Alung dan Pariaman merupakan daerah yang sedang beralih dari status berkembang menjadi kota metropolitan di Provinsi Sumatera Barat dimana membutuhkan moda transportasi yang terintegrasi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat (Wahab and Andika 2019). Transportasi merupakan tolak ukur yang dapat dijadikan indikator dalam pertumbuhan sektor pariwisata di Sumatera Barat karena daerah wisata membutuhkan dukungan aksesibilitas yang besar (Pratiwi et al. 2022). Kemacetan yang sering terjadi di daerah perkotaan akibat kapasitas jalan yang tidak sesuai serta pertumbuhan kendaraan yang meningkat dapat menghambat kegiatan perekonomian masyarakat dikarenakan menurut (Ramli et al. 2023) Daerah Urban dan Sub urban didominasi oleh perkembangan teknologi transportasi jalan dan kendaraan pribadi, untuk mengatasi kondisi tersebut penyediaan transportasi publik seperti kereta api diharapkan dapat menjadi solusi untuk permasalahan tersebut menurut (Narulita, Waloejo, and Firdausiyah 2021) penggunaan transportasi umum merupakan salah satu upaya dalam menurunkan volume lalu lintas dengan beralih dan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi.

Kereta api merupakan moda transportasi massal yang paling efektif dalam mengangkut pergerakan orang maupun barang dalam jumlah besar demikian PT. Kereta Api Indonesia (Persero) salah satu operator penyelenggara sarana perkeretaapian wajib memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi pengguna jasa kereta api karena merupakan salah satu unit non bisnis (Luth'v et al. 2022). Menurut (Pramana, harahap, and Lubis 2019) Pelayanan adalah unsur terpenting dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa sementara menurut (Arrasy, Widodo, and Wahyuni 2021) kualitas pelayanan merupakan moda utama dalam persaingan jasa

transportasi dimana keunggulan kualitas pelayanan akan menentukan kepuasan dari konsumen. Hasil penelitian (Gofur 2019) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga yang memiliki pengaruh positif dan signifikan.

Bandara Internasional Minangkabau merupakan Bandara yang melayani penerbangan utama di Provinsi Sumatera Barat untuk tujuan kedatangan maupun keluar dari provinsi Sumatera Barat melalui jalur udara (Ismail, Purnawan, and Yosritzal 2023). Bandara Internasional Minangkabau terletak di Wilayah Ketaping, Kecamatan Batang Anai, Kabupaten Padang Pariaman dengan jarak ke pusat kota Padang sekitar ± 24 Km. Dalam mewujudkan konektivitas pelayanan transportasi, dibangun Stasiun Bandara Internasional Minangkabau dan secara resmi beroperasi pada tanggal 20 Mei Tahun 2018. Kereta api yang melayani Stasiun Bandara Internasional Minangkabau yaitu kereta api Minangkabau Ekspres lintas pelayanan Pulau Air-Bandara Internasional Minangkabau dengan frekuensi perjalanan 12 kereta api/hari (Pulang Pergi) dan kereta api lembah anai lintas pelayanan Kayutanam-Bandara Internasional Minangkabau dengan frekuensi perjalanan 6 kereta api/hari (Pulang Pergi).

Pandemi Covid-19 yang terjadi dalam kurun waktu tahun 2020-2022 telah berdampak bagi seluruh lapisan masyarakat maupun sektor perekonomian seperti transportasi (Purwoko, Chotib, and Yola 2022) dikarenakan adanya pembatasan perjalanan masyarakat dalam jumlah besar untuk mengurangi penyebaran virus covid-19 dan akibat yang ditimbulkannya. Penurunan jumlah perjalanan pada sektor transportasi pesawat udara di Bandara Internasional Minangkabau berdampak juga pada jumlah perjalanan kereta api dan penumpang kereta api di Sumatera Barat dari dan menuju ke Stasiun Bandara Internasional Minangkabau. Rata-rata okupansi kereta api Minangkabau Ekspres bulan Januari sampai dengan bulan November pada tahun 2022 sebesar 22% sedangkan kereta api lembah anai sebesar 39%. Ditambah dengan Kondisi *skybridge* yang

menghubungkan stasiun kereta api Bandara Internasional Minangkabau dan terminal kedatangan internasional mengalami kerusakan sehingga tidak beroperasi dan ditutup sementara oleh pihak PT. Angkasa Pura yang berdampak juga pada aksesibilitas penumpang dari dan menuju stasiun kereta api Bandara Internasional Minangkabau yang akan menaiki kereta api. Hasil penelitian (Dimas 2022) menyimpulkan kinerja integrasi antarmoda di Bandara Internasional Minangkabau termasuk dalam kategori buruk dengan menggunakan pedoman *intermodal passenger transfer facilities* didapatkan hasil *moda interaction matrix* dengan *normalized score* sebesar -161. Sementara hal itu sejalan dengan hasil penelitian (Saputri 2023) indikator kemudahan yang harus ditingkatkan yaitu aksesibilitas bagi pejalan kaki pada fasilitas pelayanan integrasi di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau. Menurut (Pusparini et al. 2022) Angkutan massal seperti kereta api harus diperhatikan sistem pengintegrasian dengan transportasi lainnya dikarenakan akan mengoptimalkan pergerakan bagi pengguna jasa dan memudahkan akses. Menurut (Malik, Murtejo, and Alimuddin 2022) perpindahan moda transportasi dilakukan pada titik simpul yaitu seperti stasiun, terminal dan Bandara. Simpul menghubungkan berbagai transportasi umum menjadi sebuah jaringan. Jika simpul yang dibuat lebih cepat, aman dan nyaman maka memudahkan untuk melakukan perpindahan secara cepat. Sedangkan Aksesibilitas merupakan ukuran kemudahan sistem transportasi untuk dijangkau, keterjangkauan tersebut meliputi kemudahan waktu, biaya dan tempat (Cahya Adhianti, Ronauli, and Kezia 2020) sementara menurut (Nurrohmah and Guntur 2022) pengintegrasian moda transportasi dengan memanfaatkan keunggulan yang melekat pada masing-masing moda akan menciptakan sinergi, yang menjadikan pergerakan masyarakat terlayani secara berkelanjutan.

Kondisi demikian membuat pemilihan moda kereta api masih rendah dibandingkan moda angkutan lainnya. Hasil penelitian (Ismail, Purnawan, and Yosritzal 2023) menunjukkan proporsi penggunaan angkutan lanjutan di

Bandara Internasional Minangkabau berturut-turut yaitu moda kendaraan pribadi sebesar 0,413, taksi online sebesar 0,273, travel (angkutan sewa) sebesar 0,170, kereta api sebesar 0,080, mini bus Damri sebesar 0,033 dan taksi konvensional sebesar 0,032. (Roza et al. 2022) menyatakan bahwa moda kereta api dapat menjadi alternatif transportasi menuju Bandara Internasional Minangkabau namun konektivitas jadwal antara kereta api dan pesawat menjadi kendala yang dapat mempengaruhi pengguna jasa dalam menggunakan transportasi kereta api sementara keunggulan kendaraan pribadi maupun online dapat bergerak sesuai kebutuhan dan dalam hasil penelitiannya responden cenderung tidak menyukai moda kereta api karena terkait variabel jadwal keberangkatan moda dan frekuensi (*headway*) yang belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Perlunya juga dilakukan kajian mengenai moda pesaing seperti angkutan online menurut (Rizki, Maemunannisa, and Purwanti 2021) mengatakan pentingnya dilakukan studi penggunaan angkutan online yang menuju ke simpul transportasi dikarenakan dalam jumlah besar dapat mengakibatkan kemacetan di lokasi simpul seperti bandara maupun stasiun kereta api.

Sementara hasil penelitian (Wahab and Andika 2019) menunjukkan pengguna angkutan yang menuju Bandara Internasional Minangkabau cenderung menggunakan kereta api didasarkan atas pertimbangan biaya perjalanan sedangkan Bus Damri atas pertimbangan rute perjalanan. (Manurung 2021) menyatakan bahwa pemilihan moda transportasi sangat dipengaruhi oleh karakteristik yang dimiliki penumpang seperti usia, jenis kelamin, pendapatan dan pekerjaan. Seseorang yang memiliki pendapatan rendah akan memilih moda yang memiliki ongkos rendah sedangkan seseorang yang memiliki mobilitas tinggi akan memilih moda yang lebih cepat untuk menunjang kebutuhan mereka.

Balai teknik Perkeretaapian Kelas II Padang selaku regulator kereta api di wilayah Sumatera Barat secara resmi pada tanggal 12 Desember 2022 mengadakan pengoperasian sementara angkutan *feeder (shuttle bus)* secara

gratis bagi penumpang kereta api yang akan menuju terminal keberangkatan pesawat maupun bagi penumpang yang akan menuju ke stasiun kereta api yang berasal dari terminal kedatangan pesawat di Bandara Internasional Minangkabau sampai fasilitas *skybridge* penghubung stasiun dan bandara diaktifkan kembali. Layanan angkutan *feeder (shuttle bus)* beroperasi tidak berdasarkan jadwal trayek tetap tetapi menyesuaikan kebutuhan di lapangan mengikuti operasional pelayanan kereta api di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau. Armada yang dioperasikan berjumlah satu kendaraan menggunakan mobil toyota hiace dengan kapasitas kendaraan sejumlah 13 orang.

Indikator pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa di lapangan dan memberikan keputusan untuk mempengaruhi pembelian atau penggunaan ulang dikarenakan indikator aksesibilitas di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau menuju Bandara buruk (fasilitas *skybridge* dihentikan pengoperasiannya sementara) maka diadakan pelayanan angkutan *feeder (shuttle bus)* sehingga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kereta api dan memudahkan aksesibilitas masyarakat dari dan menuju Bandara Internasional Minangkabau dari arah stasiun kereta api maupun sebaliknya.

Maka dari itu perlu dilakukannya evaluasi kinerja keterpaduan pelayanan angkutan umum antara kereta api dan pesawat di Bandara Internasional Minangkabau untuk melihat kepuasan pengguna jasa dan mengetahui kinerja pelayanan saat ini dan apakah angkutan *feeder (shuttle bus)* dapat mempengaruhi jumlah penumpang naik dan turun kereta api di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau dan berdampak pula pada jumlah penumpang kereta api yang melayani Stasiun Bandara Internasional Minangkabau. Tujuan lainnya dapat diketahui juga kategori pelayanan lain yang dapat mempengaruhi atau ditingkatkan pelayanannya menurut persepsi pengguna jasa.

Berdasarkan latar belakang penelitian, dimana belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya maka diambil judul penelitian "**Evaluasi Kinerja Keterpaduan Layanan Angkutan Umum di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau**". Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui kinerja keterpaduan layanan angkutan umum di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau dengan mengkaji efektifitas adanya angkutan *feeder (shuttle bus)* dalam meningkatkan jumlah penumpang naik dan turun kereta api di Stasiun Bandara internasional Minangkabau dan jumlah penumpang kereta api yang melayani Stasiun Bandara Internasional Minangkabau serta mengetahui kategori pelayanan apa saja yang dapat meningkatkan minat dan jumlah pengguna jasa untuk menaiki kereta api. Menurut (Listifadah 2021) dalam menarik minat Masyarakat lebih banyak lagi perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan, agar pelanggan tidak mempertimbangkan harga ketika mereka puas terhadap layanan apalagi dalam sektor pelayanan transportasi publik.

I.2 Identifikasi Masalah

Secara rinci identifikasi permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Jumlah okupansi kereta api yang melayani Stasiun Bandara Internasional Minangkabau rendah yaitu untuk kereta api Minangkabau Ekspres bulan Januari sampai dengan bulan November pada tahun 2022 sebesar 22 % sedangkan kereta api lembah anai sebesar 39%;
2. Hasil penelitian (Dimas 2022) menyimpulkan kinerja integrasi antarmoda di Bandara Internasional Minangkabau termasuk dalam kategori buruk dengan menggunakan pedoman *intermodal passenger transfer facilities* didapatkan hasil *moda interaction matrix* dengan *normalized score* sebesar -161;
3. Hasil penelitian (Ismail, Purnawan, and Yosritzal 2023) menunjukkan proporsi penggunaan angkutan lanjutan di Bandara Internasional

Minangkabau rendah untuk moda kereta api yaitu sebesar 0,080, dibandingkan moda lainnya seperti kendaraan pribadi sebesar 0,413, taksi online sebesar 0,273, travel (angkutan sewa) sebesar 0,170, mini bus Damri sebesar 0,033 dan taksi konvensional sebesar 0,032;

4. Fasilitas *skybridge* yang menghubungkan stasiun kereta api Bandara Internasional Minangkabau dan Bandara Internasional Minangkabau mengalami kerusakan sehingga tidak beroperasi dan ditutup sementara oleh pihak PT. Angkasa Pura yang berdampak juga pada aksesibilitas penumpang dari dan menuju stasiun kereta api Bandara Internasional Minangkabau yang akan menaiki kereta api;
5. Dioperasikannya pelayanan angkutan *feeder (shuttle bus)* agar meningkatkan pelayanan kereta api dan memudahkan aksesibilitas masyarakat dari dan menuju Bandara Internasional Minangkabau dari arah stasiun kereta api maupun sebaliknya;
6. Belum terpenuhinya fasilitas keterpaduan layanan angkutan umum lanjutan bagi pengguna jasa di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau.

I.3 Rumusan Masalah

Secara rinci perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah pengoperasian angkutan *feeder (shuttle bus)* memberikan dampak yang signifikan terhadap jumlah penumpang naik dan turun kereta api di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau dan jumlah penumpang kereta api yang melayani Stasiun Bandara Internasional Minangkabau?
2. Kategori keterpaduan layanan angkutan umum apa saja yang harus ditingkatkan di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau berdasarkan persepsi pengguna jasa?
3. Bagaimana kinerja keterpaduan layanan angkutan umum di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau berdasarkan persepsi pengguna jasa?

4. Strategi kebijakan apa saja yang harus dilakukan oleh para pemangku kepentingan dalam hal keterpaduan layanan angkutan umum di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau agar meningkatkan minat dan jumlah penumpang kereta api?

I.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini yaitu melakukan evaluasi terhadap kinerja keterpaduan layanan angkutan umum di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau berdasarkan persepsi pengguna jasa dan efektifitas adanya angkutan *feeder (shuttle bus)*. Sedangkan tujuan dalam penelitian ini yaitu memberikan rekomendasi agar tercapainya pelayanan yang optimal kepada pengguna jasa di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau sehingga meningkatkan jumlah pengguna jasa kereta api di Sumatera Barat. Adapun secara rinci tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui kinerja pengoperasian angkutan *feeder (shuttle bus)* terhadap jumlah penumpang naik dan turun kereta api di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau dan jumlah penumpang kereta api yang melayani Stasiun Bandara Internasional Minangkabau apakah memberikan dampak signifikan dan berpengaruh positif;
2. Mengetahui kategori keterpaduan layanan angkutan umum apa saja yang harus ditingkatkan di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau berdasarkan persepsi pengguna jasa;
3. Mengetahui kinerja keterpaduan layanan angkutan umum di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau berdasarkan persepsi pengguna jasa;
4. Mengetahui strategi kebijakan apa saja yang harus dilakukan oleh para pemangku kepentingan dalam hal keterpaduan layanan angkutan umum di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau agar meningkatkan minat dan jumlah penumpang kereta api.

I.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kinerja keterpaduan layanan angkutan umum di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau meliputi evaluasi pelayanan diadakannya angkutan *feeder (shuttle bus)* untuk meningkatkan jumlah penumpang naik dan turun kereta api di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau dan jumlah penumpang kereta api yang melayani Stasiun Bandara Internasional Minangkabau;
2. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kinerja keterpaduan layanan angkutan umum di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau meliputi penilaian tingkat kepentingan dan kinerja berdasarkan persepsi pengguna jasa di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau;
3. Penelitian ini memberikan *output* strategi kebijakan apa saja yang harus dilakukan oleh para pemangku kepentingan dalam hal keterpaduan layanan angkutan umum di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau agar meningkatkan minat dan jumlah penumpang kereta api;
4. Penelitian ini hanya dilakukan untuk penumpang kereta api di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau (BIM) dan tidak membahas fasilitas pelayanan untuk penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Minangkabau.

I.6 Matrix Literatur Penelitian

Berikut merupakan literatur penelitian yang sudah ada sebelumnya dan dijadikan referensi untuk melakukan penelitian, antara lain:

Tabel I.1 *Matrix* literatur penelitian

No	Penelitian	Tahun	Tujuan	Metode Analisis	Kesimpulan
1	Analisis Pengembangan Integrasi Antarmoda Bandar Udara Internasional Minangkabau di Kabupaten Padang Pariaman (Dimas, Skripsi PTDI-STTD, 2019).	2019	Mengevaluasi dan mengkaji kinerja dan upaya pengembangan integrasi antarmoda di Bandara Internasional Minangkabau.	Analisis Kinerja Operasional <i>Modal Interaction Matrix</i> Prasarana Integrasi.	Pengukuran Kinerja Antarmoda pada simpul dengan Modal Interaction Matrix sebesar -161 dimana Bandar Udara Internasional Minangkabau termasuk dalam kategori deficient atau buruk. Setelah dilakukan upaya peningkatan kinerja, diperoleh nilai -83 dengan kategori baik.
2	Evaluasi Kinerja Pelayanan Kereta Api Bandara Manggarai-Soekarno Hatta Berdasarkan Persepsi pengguna Jasa (Listifadah, Jurnal Penelitian Transportasi Darat, 2021).	2021	Mengevaluasi Kinerja Pelayanan KA Bandara Manggarai-Soekarno Hatta Terhadap Peningkatan Minat dan Jumlah Penumpang berdasarkan Persepsi Pengguna Jasa.	Uji <i>Paired Sample T-Test</i> , Analisis <i>Importance Performance Analisis</i> dan <i>Costumer Satisfaction Index (CSI)</i> .	Hasil uji Paired Sample T-Test secara statistik terdapat perbedaan yang signifikan jumlah penumpang harian sebelum dan sesudah pengoperasian Stasiun KA Bandara Manggarai. Tingkat

No	Penelitian	Tahun	Tujuan	Metode Analisis	Kesimpulan
					kepuasan pelayanan terhadap KA Bandara Manggarai pada kategori puas.
3	Analisis Kinerja Operasi dan Pelayanan Kereta Api Minangkabau Ekspres (Saputri, Tesis Universitas Andalas, 2023).	2023	Menganalisis kinerja operasi dan pelayanan kereta api minangkabau ekspres meliputi penilaian okupansi, standar pelayanan minimum (SPM) di dalam sarana dan penilaian integrasi di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau berdasarkan persepsi pengguna jasa.	Metode analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI) untuk mengetahui gambaran pelayanan secara menyeluruh dan analisis kinerja operasi kereta api Minangkabau Ekspres.	Hasil penelitian menunjukkan penumpang kereta api berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan selama di perjalanan kereta api yaitu informasi audio stasiun yang dilewati/disinggahi tidak berfungsi dan pelayanan integrasi di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau terutama aksesibilitas di Stasiun belum maksimal. Kapasitas lintas masih bisa dimanfaatkan untuk penambahan frekuensi kereta api.
4	Strategi Integrasi Layanan Transportasi di Stasiun Kereta Api Bekasi Pasca Pandemic Covid-19 (Purwoko et all, Jurnal Transportasi Multimoda, 2022).	2022	Bertujuan untuk mengetahui harapan masyarakat pada pelayanan integrasi transportasi pasca pandemi menurut pengguna KRL di Stasiun Bekasi.	Metode analisis terdiri dari statistika deskriptif, tingkat kesesuaian, kualitas pelayanan (servqual), serta	Hasil penelitian menunjukkan adanya ketidakpuasan pengguna jasa transportasi pada kualitas pelayanan integrasi transportasi. Rekomendasi yang diusulkan yaitu perlu adanya peraturan

No	Penelitian	Tahun	Tujuan	Metode Analisis	Kesimpulan
				<i>importance performance analysis.</i>	dan kebijakan pengendalian peningkatan jumlah kendaraan pribadi, pengembangan dan pembangunan infrastruktur transportasi yang selaras dan terintegrasi, promosi dan sosialisasi terkait dengan kemudahan penggunaan moda transportasi umum.
5	Analisis Kepuasan Penumpang Kereta Api Terhadap Angkutan Umum di Stasiun Madiun (Leliana dan Oktaviastuti, Jurnal Rekayasa Teknik Sipil Universitas Madura, 2020).	2020	Studi ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik apa saja yang menjadi pertimbangan kepuasan terhadap angkutan umum di stasiun Madiun.	Analisis kuadran dengan menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).	Analisis hasil data menunjukkan tingkat kepuasan dan harapan cukup puas dengan kinerja angkutan umum di stasiun Madiun. Masih terdapat beberapa atribut yang kinerja pelayanannya kurang antara lain perlunya jam operasional angkutan umum yang jelas, waktu tunggu angkutan umum yang lama, informasi lokasi serta petunjuk arah angkutan lanjutan yang masih belum ada dan sangat diperlukan. Kondisi armada angkutan umum yang beroperasi banyak

No	Penelitian	Tahun	Tujuan	Metode Analisis	Kesimpulan
					yang sudah lama, maka perlu adaya peremajaan armada.
6	Analisis Pelayanan Integrasi Antarmoda Berdasarkan Persepsi Pengguna KRL di Stasiun Sudirman (Fawwaz & Rakhmatulloh, Jurnal Pengembangan Kota, 2021).	2021	Untuk menganalisis kinerja pelayanan integrasi antarmoda berdasarkan persepsi pengguna KRL terhadap kondisi operasional dan prasarana di Stasiun Sudirman.	Analisis Deskriptif, <i>Costumer Satisfaction Indeks (CSI), Importance Performance Analysis (IPA)</i> .	Hasil penelitian menunjukkan pelayanan integrasi KRL terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Dukuh Atas sudah memberikan kepuasan pengguna jasa. Pelayanan yang menjadi prioritas penanganan dalam 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu <i>reliability, responsiveness, assurance, dan tangible</i> .

Sumber: Hasil Analisa, 2024

I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, matrix literatur penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum kondisi wilayah penelitian yang diambil oleh peneliti.

BAB III KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai sumber referensi dan dasar teori yang digunakan untuk pembahasan skripsi ini.

BAB IV METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan bagan alir penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data apa saja yang digunakan serta lokasi dan waktu penelitian.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang analisis dan pembahasan data primer maupun sekunder dari permasalahan yang dikaji serta bagaimana penyelesaian masalahnya.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang diambil yaitu Evaluasi Kinerja Keterpaduan Layanan Angkutan Umum di Stasiun Bandara Internasional Minangkabau.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN