

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR RUMUS	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Maksud dan Tujuan	5
1.5 Ruang Lingkup	5
BAB II GAMBARAN UMUM.....	6
2.1 Kondisi Transportasi	6
2.2 Kondisi Wilayah Kajian	11
BAB III KAJIAN PUSTAKA.....	18
3.1 Angkutan Karyawan.....	18
3.2 Kualitas Pelayanan.....	19
3.3 Standar Pelayanan Minimal.....	20
3.4 Variabel Penelitian	24
3.5 Skala Likert.....	26
3.6 Validitas dan Reliabilitas	27
3.7 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	27
3.8 Metode Regresi Linier Berganda.....	28
3.9 Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	30
3.10 Fasilitas Tempat Pemberhentian Angkutan Karyawan	31
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	32

4.1	Desain Penelitian.....	32
4.2	Sumber Data.....	35
4.3	Teknik Pengumpulan Data.....	35
4.4	Teknik Analisis Data.....	37
BAB V	ANALISIS DATA DAN PEMECAHAN MASALAH	45
5.1	Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Karyawan.....	45
5.2	Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna	56
5.3	Rekomendasi Peningkatan Kinerja Pelayanan	67
BAB VI	PENUTUP	85
6.1	Kesimpulan	85
6.2	Saran	85
	DAFTAR PUSTAKA.....	86
	LAMPIRAN	88