

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	2
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	3
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Terminal	5
2.2 Fungsi Terminal	6
2.3 Jenis dan Tipe Terminal	7
2.3.1 Klasifikasi Terminal Angkutan Penumpang.....	9
2.3.2 Perencanaan terminal.....	11
2.3.3 Aktivitas Terminal.....	15
2.3.4 Fasilitas Terminal	17
2.4 Terminal Bus Dalam Hubungannya Dengan Pola Sirkulasi	20
2.4.1 Kegiatan Sirkulasi pada Terminal Bus	20
2.4.2 Karakteristik Sirkulasi pada Terminal Bus.....	22
2.5 Pengolahan Data dengan Program SPSS	22
2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	23
2.7 Penentuan Jumlah Sampel.....	25
2.8 Metode Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	25
2.9 Metode Kepuasan Konsumen <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	29
2.9.1 Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS).	30
2.9.2 Weight Factors (WF)	30
2.9.3 Weight Score (WS).....	31
2.9.4 Weight Total (WT)	31
3 METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Lokasi Penelitian	32
3.2 Alat yang digunakan.....	32
3.3 Metode Pengumpulan Data	33
3.3.1 Metode Literatur	33
3.3.2 Data Primer.....	33
3.3.3 Data sekunder	34
3.3.4 Indikator kajian fasilitas pelayanan	34

3.3.5	Penentuan jumlah populasi dan sampel penelitian	37
3.3.6	Pembagian Kuesioner	38
3.3.7	Pengujian Kuesioner Menggunakan Program SPSS	39
3.4	Pengolahan Data.....	40
3.5	Bagan Alir (<i>Flow Chart</i>) Penelitian	42
3.6	Jadwal Penelitian.....	43
4	HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1	Kajian Langsung Fasilitas Terminal Banjar Patroman Tipe A	44
4.2	Kajian Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kuesioner	49
4.2.1	Menentukan Jumlah Responden	49
4.2.2	Kajian Pengumpulan Data Kuesioner.....	50
4.2.3	Pengolahan Data Primer	59
4.2.4	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	84
5	Kesimpulan dan Saran.....	92
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran.....	93
	DAFTAR PUSTAKA	94
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Fasilitas Terminal Tipe A Menurut Departemen Perhubungan Dirjen Perhubungan Darat	19
Tabel 2.2 Tabel Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)	31
Tabel 3.1 Indikator pertanyaan berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM)	35
Tabel 4.1 Survei persentase fasilitas pelayanan berdasarkan SPM	44
Tabel 4.2 Hasil Jawaban Responden	50
Tabel 4.3 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	56
Tabel 4.4 Responden berdasarkan umur	56
Tabel 4.5 Responden berdasarkan pekerjaan	56
Tabel 4.6 Responden berdasarkan Keperluan	57
Tabel 4.7 Responden berdasarkan Intesintas Perjalanan per minggu	57
Tabel 4.8 Responden berdasarkan tujuan perjalanan	58
Tabel 4.9 Hasil Output Uji Validitas menggunakan SPSS V26.....	61
Tabel 4.10 Hasil output nilai Reliability	65
Tabel 4.11 Nilai Rekapitulasi Data Persepsi Tingkat Kepuasan (Kinerja)	67
Tabel 4.12 Nilai Rekapitulasi Data Persepsi Tingkat Kepentingan (Harapan)	70
Tabel 4.13 Nilai Kesenjangan (gap) antara Kepuasan dan Kepentingan	72
Tabel 4.14 Lima peringkat nilai kesenjangan (gap) antara kepuasan dan kepentingan paling rendah	76
Tabel 4.15 Nilai Kesenjangan (gap) per Kriteria antara Kepuasan dan Kepentingan....	78
Tabel 4.16 Nilai Servqual Kesenjangan (gap) per Kriteria	82
Tabel 4.17 Tabel Mean Importance Score (MSI) dan Mean Satisfaction Score (MSS)	84
Tabel 4.18 Tabel Perhitungan Weight Factors (WF)	86

Tabel 4.19 Tabel Perhitungan Weight Score (WS)	87
Tabel 4.20 Tabel Perhitungan Weighted Total (WT).....	89
Tabel 4.21 Tabel Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Peta Terminal Tipe A Banjar Patroman.....	32
Gambar 3.2 Bagan Alir Penelitian.....	42
Gambar 4.1 Tampilan untuk masukan data kuesioner dari Microsoft Excel	60
Gambar 4.2 Menu Analyze, Correlate dan Bivariate	60
Gambar 4.3 Kolom untuk menu Bivariate Correlations.....	61
Gambar 4.4 Hasil Output Nilai Correlations Kuesioner	61
Gambar 4.5 Masukan data tabulasi dari Microsoft Excel	64
Gambar 4.6 Menu Analyze kemudian klik Scale dan pilih Reliability Analysis	64
Gambar 4.7 Kolom menu Reliability Analysis	64
Gambar 4.8 Hasil output nilai Reliability Kuesioner	65