

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR KEASLIAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Perkeretaapian.....	6
2.2 Stasiun Kereta Api.....	6
2.2.1 Klasifikasi Stasiun Kereta Api.....	7
2.2.2 Operasi Layanan Stasiun Kereta Api Garut.....	8
2.3 Standar Pelayanan Minimum dan Indikator Pelayanan Stasiun.....	8
2.4 Jasa.....	17
2.5 Kualitas Layanan (SERVQUAL).....	17
2.6 Variabel Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Stasiun.....	19
2.7 Populasi.....	20
2.8 Tingkat Variabilitas.....	20
2.8.1 Populasi Tidak Diketahui Jumlahnya.....	21
2.8.2 Populasi Diketahui Jumlahnya.....	21
2.9 Uji Validitas dan Reabilitas.....	22
2.9.1 Uji Validitas.....	22
2.9.2 Uji Reabilitas.....	23

2.10 Skala <i>Likert</i>	24
2.11 Metode Importance Performance Analysis (IPA)	25
2.11.1 Analisis Kuadran	25
2.12 Metode Customer Satisfaction Indeks (CSI).....	29
2.13 Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Lokasi Penelitian dan jadwal penelitian.....	33
3.2 Pengumpulan Data	34
3.2.1 Data Primer	34
3.2.2 Data Sekunder	35
3.3 Pengolahan Data	36
3.3.1 Uji Validitas Data	36
3.3.2 Uji Reliabilitas Data	36
3.4 Analisis Data	36
3.4.1 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	38
3.4.2 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Observasi Kinerja Stasiun Garut berdasarkan SPM 2019.....	39
4.2 Analisis Karakteristik Responden Kereta Api Cikuray	41
4.2.1 Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian	42
4.2.2 Karakteristik Responden.....	43
4.2.2.1 Karakteristik Penumpang Kereta Api Cikuray	44
4.2.2.2 Karakteristik Permintaan Kereta Api Cikuray.....	45
4.3 Analisis Tingkat Kepuasan penumpang Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Stasiun Garut	50
4.3.1 Pengujian Validitas dan Reabilitas Sampel	51
4.3.1.1 Pengujian Validitas	52
4.3.1.2 Pengujian Reabilitas.....	54
4.3.2 Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Stasiun Garut.....	57
4.3.2.1 Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Stasiun Garut	57
4.3.2.2 Penilaian Tingkat Kepentingan Pelayanan Stasiun Garut ..	58
4.3.3 Tingkat Kesesuaian Pelayanan Penumpang di Stasiun Garut....	60

4.3.4 Analisis Kuadran Dengan Metode <i>Index Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan Penumpang di Stasiun Garut.....	62
4.3.5 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Pelayanan di Stasiun Garut.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peraturan Menteri Perhubungan Tentang Standar Pelayanan Minimum 2019.....	10
Tabel 2.2 Variabel Pelayanan Pengguna Jasa Stasiun.....	19
Tabel 2.3 Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai Alpha (α).....	23
Tabel 2.4 Tabel Skala Likert.....	24
Tabel 2.5 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI).....	31
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 4.1 Indikator Pelayanan.....	50
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.4 Hasil nilai Cronbach Alpha kinerja dan kepentingan.....	57
Tabel 4.5 Hasil Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja.....	57
Tabel 4.6 Hasil Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan.....	58
Tabel 4.7 Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan.....	59
Tabel 4.8 Tingkat Kesesuaian Pelayanan Penumpang.....	61
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Customer satisfaction index (CSI).....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram kartesius metode IPA.....	28
Gambar 3.1 Letak Stasiun kereta api Garut	33
Gambar 3.2 Diagram alur penelitian.....	37
Gambar 4.1 Diagram hasil penilaian observasi Stasiun Garut.....	39
Gambar 4.2 Diagram Persentase Hasil Observasi	41
Gambar 4.3 Jumlah penumpang yang naik KA Cikuray di Stasiun Garut	42
Gambar 4.4 Diagram karakteristik penumpang KA Cikuray	44
Gambar 4.5 Diagram karakteristik permintaan KA Cikuray	45
Gambar 4.6 Diagram karakteristik permintaan KA Cikuray	46
Gambar 4.7 Diagram karakteristik permintaan KA Cikuray	47
Gambar 4.8 Diagram kartesius	63