

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
1 . PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
2 . LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Angkutan Umum	7
2.1.1 Tujuan Angkutan Umum.....	8
2.1.2 Peran dan Manfaat Angkutan Umum	9
2.1.3 Jenis Angkutan Umum	9
2.1.4 Waktu Operasional Angkutan Umum	10
2.1.5 Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan Angkutan Umum.....	11
2.2 Trans Patriot Bekasi	11
2.2.1 Tujuan dan Peranan Trans Patriot Bekasi	12

2.2.2 Karakteristik Trans Patriot Bekasi	13
2.3 Trayek.....	14
2.4 Kualitas Pelayanan Angkutan Umum	15
2.5 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum.....	17
2.6 Kinerja Angkutan Umum	18
2.7 Indikator dan Parameter Kualitas Pelayanan	20
2.8 Penilaian dan Kepuasan Penumpang Terhadap Trans Patriot Bekasi	22
2.8.1 Metode Pemilihan Sampel dengan Rumus <i>Slovin</i>	22
2.8.2 Uji Validitas, Reliabilitas dan Normalitas	23
2.8.3 Teknik Pengukuran Skor	28
2.8.4 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	28
2.8.5 Metode <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI).....	31
3 . METODE PENELITIAN	34
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	34
3.2 Alat dan Bahan Pengumpulan Data	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data	36
3.3.1 Data Primer	36
3.3.2 Data Sekunder	36
3.4 Analisis Data	37
3.4.1 Survei Lalu Lintas	37
3.4.2 Survei Pergerakan	37
3.4.3 Survei Karakteristik dan Penilaian Pengguna Trans Patriot Bekasi.....	38
3.4.4 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	38
3.4.5 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	39
3.5 Diagram Alir Penelitian	40
4 . HASIL DAN PEMBAHASAN	41

4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Jumlah Pengguna Trans Patriot Bekasi	41
4.1.2 Rute dan Halte Pemberhentian Trans Patriot Bekasi	42
4.1.3 Uji Validitas, Reliabilitas dan Normalitas	43
4.1.4 Analisis Data	47
4.2 Pembahasan.....	75
4.2.1 Kinerja Operasional Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida- Summarecon Mall Bekasi)	75
4.2.2 Kinerja Pelayanan dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	78
4.2.3 Kinerja Pelayanan dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	81
5 . KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	90