

## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN.....	2
KATA PENGANTAR.....	i
<i>Abstrak</i> .....	iii
<i>Abstract</i> .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	2
1.3 Rumusan Masalah .....	2
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	3
1.6 Manfaat Penelitian.....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Pengertian Umum LRT .....	4
2.1.1 Karakteristik Penumpang LRT .....	4
2.1.2 Sarana dan Prasarana LRT.....	7
2.2 Standar Pelayanan Minimum LRT.....	8
2.2.1 SPM Peraturan Menteri Perhubungan .....	9
2.2.2 SPM Peraturan Gubernur DKI Jakarta .....	9
2.3 Kepuasan Konsumen.....	10
2.4 Persepsi Pelanggan .....	13

2.5	Kualitas Pelayanan Jasa.....	14
2.6	Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa .....	15
2.7	Metode Analisis.....	16
2.7.1	Metode Analisa Statistika Deskriptif .....	17
2.7.2	Metode Importance Performance Analysis (IPA) .....	20
2.7.3	Metode Customer Satisfaction Index (CSI).....	23
2.8	Kuisisioner .....	25
2.9	Skala Linkert .....	26
<b>BAB 3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1	Umum.....	28
3.2	Tahapan Penelitian .....	29
3.2.1	Perumusan masalah.....	30
3.2.2	Kajian Pustaka .....	30
3.2.3	Penyusunan Kuesioner.....	30
3.2.4	Uji Coba Kuesioner .....	30
3.2.5	Pengumpulan Data.....	30
3.2.6	Analisa Data.....	31
3.2.7	Kesimpulan dan Saran .....	31
3.3	Ruang Lingkup Penelitian .....	31
3.4	Desain Penelitian .....	31
3.5	Kuesioner.....	32
3.5.1	Metode Dasar Pembuatan Kuesioner.....	32
3.5.2	Indikator Pernyataan yang Digunakan Dalam Kuesioner.....	33
3.5.3	Uji Validitas.....	34

3.5.4	Uji Reliabilitas .....	36
BAB 4	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	38
4.1	Pendahuluan .....	38
4.2	Karakteristik Responden .....	38
4.2.1	Profil Responden.....	39
4.2.2	Informasi Permintaan Perjalanan.....	43
4.3	Daftar Pertanyaan Kuisisioner .....	51
4.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	58
4.5	Tabel Nilai Tikat Kesesuaian Skor.....	60
4.6	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	60
4.6.1	Total Skor Kinerja dan Kepentingan .....	61
4.6.2	Skor Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan .....	64
4.6.3	Letak Kategori Terhadap Kuadran .....	68
4.7	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	70
4.7.1	Total Skor Kepuasan dan Kepentingan .....	70
4.7.2	Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan .	74
4.7.3	Penilaian Kategori Terhadap <i>Customer Satisfaction Index</i> ....	78
4.7.4	Dokumentasi Peninjauan Langsung.....	88
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN .....	82
5.1	Kesimpulan.....	99
5.2	Saran .....	100
	DAFTAR PUSTAKA .....	101
	LAMPIRAN .....	104

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep Kepuasan Pelanggan .....	11
Gambar 2.2 Kuadran Importance Performance Analysis .....	22
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian .....	29
Gambar 4.1 Diagram Perbandingan Usia Responden .....	40
Gambar 4.2 Diagram Perbandingan Jenis Kelamin Responden .....	41
Gambar 4.3 Diagram Perbandingan Domisili Responden .....	42
Gambar 4.4 Diagram Perbandingan Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	43
Gambar 4.5 Diagram Perbandingan frekuensi penggunaan LRT Kelapa Gading – Velodrome per minggu .....	45
Gambar 4.6 Diagram Perbandingan Jumlah Responden Pengguna Stasiun Keberangkatan.....	45
Gambar 4.7 Diagram Perbandingan Sarana Transportasi yang digunakan untuk menuju stasiun keberangkatan .....	46
Gambar 4.8 Diagram Perbandingan waktu menuju stasiun keberangkatan .....	47
Gambar 4.9 Diagram Perbandingan Jumlah Responden Menuju Stasiun Tujuan ..	47
Gambar 4.10 Diagram Perbandingan Sarana Menuju Tujuan Akhir dari Stasiun ..	48
Gambar 4.11 Diagram Perbandingan Waktu Menuju Tujuan Akhir .....	49
Gambar 4.12 Diagram Maksud Tujuan Perjalanan .....	49
Gambar 4.13 Diagram Alasan Penggunaan Layanan LRT .....	50
Gambar 4.14 Diagram Alternatif Transportasi Lain .....	51
Gambar 4.15 Diagram IPA Quadrant Keselamatan.....	70
Gambar 4.16 Diagram IPA Scatter Keselamatan.....	71
Gambar 4.17 Diagram IPA Quadrant Keamanan.....	71
Gambar 4.18 Diagram IPA Scatter Keamanan.....	72
Gambar 4.19 Diagram IPA Quadrant Keandalan.....	72
Gambar 4.20 Diagram IPA Scatter Keandalan.....	73
Gambar 4.21 Diagram IPA Quadrant Kenyamanan.....	73
Gambar 4.22 Diagram IPA Scatter Kenyamanan.....	74

Gambar 4.23 Diagram IPA Quadrant Kemudahan.....	74
Gambar 4.24 Diagram IPA Scatter Kemudahan.....	73
Gambar 4.25 Diagram IPA Quadrant Kesetaraan.....	73
Gambar 4.26 Diagram IPA Scatter Kesetaraan.....	76
Gambar 4.27 Diagram IPA Quadrant Keseluruhan .....	76
Gambar 4.28 Diagram Tabel Scatter IPA Keseluruhan.....	77
Gambar 4.29 Tampak dalam LRT 1.....	89
Gambar 4.30 Tampak dalam LRT 2.....	89
Gambar 4.31 Petunjuk Rute Perjalanan di dalam LRT.....	90
Gambar 4.32 Pemadam Kebakaran di dalam LRT.....	90
Gambar 4.33 Petunjuk LRT.....	91
Gambar 4.34 Stasiun LRT.....	91
Gambar 4.35 Tangga di Stasiun LRT.....	92
Gambar 4.36 Loket di Stasiun LRT.....	92
Gambar 4.37 Alat Pemadam Kebakaran di Stasiun LRT.....	93

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Perbandingan Captive User dan Choice User .....	6
Tabel 2.2 Contoh Perhitungan Persepsi .....	19
Tabel 2.3 Contoh Perhitungan Harapan .....	20
Tabel 2.4 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI).....	25
Tabel 3.1 Skala Linkert .....	32
Tabel 3.2 Indikator Pertanyaan .....	33
Tabel 3.3 Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi Versi de Vaus.....	35
Tabel 3.4 Makna Nilai Cronbach's Alpha .....	37
Tabel 4.1 Perbedaan Jumlah Responden Rencana dan Realisasi.....	39
Tabel 4.2 Persentase Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	39
Tabel 4.3 Persentase Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.4 Persentase Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Domisili .....	41
Tabel 4.5 Persentase Perbandingan Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	42
Tabel 4.6 Hasil Kuisisioner berdasarkan Karakteristik Pesepeda di LRT Kelapa Gading – Velodrome .....	44
Tabel 4.7 Nilai R Tabel .....	59
Tabel 4.8 Nilai R hitung X .....	59
Tabel 4.9 Nilai Realibilitas Cronbach-Alpha.....	60
Tabel 4.10 Tabel Tingkat Kesesuaian Skor Kinerja dan Kepentingan.....	61
Tabel 4.11 Hasil Total Skor Kategori Keselamatan .....	62
Tabel 4.12 Hasil Total Skor Kategori Keamanan .....	62
Tabel 4.13 Hasil Total Skor Kategori Keandalan .....	63
Tabel 4.14 Hasil Total Skor Kategori Kenyamanan .....	64
Tabel 4.15 Hasil Total Skor Kategori Kemudahan .....	64
Tabel 4.16 Hasil Total Skor Kategori Kesetaraan .....	65
Tabel 4.17 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Kategori Keselamatan .....	65
Tabel 4.18 Hasil Skor Rata – Rata Tingkat Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Kategori Keamanan.....	66



Tabel 4.19 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Kategori Keandalan.....	67
Tabel 4.20 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Kategori Kenyamanan.....	67
Tabel 4.21 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Kategori Kemudahan .....	68
Tabel 4.22 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Kategori Kesetaraan .....	68
Tabel 4.23 Hasil Total Skor Rata-rata Tiap Parameter .....	69
Tabel 4.24 Hasil Total Skor Kategori Keselamatan .....	78
Tabel 4.25 Hasil Total Skor Kategori Keamanan .....	78
Tabel 4.26 Hasil Total Skor Kategori Keandalan .....	79
Tabel 4.27 Hasil Total Skor Kategori Kenyamanan .....	80
Tabel 4.28 Hasil Total Skor Kategori Kemudahan .....	80
Tabel 4.29 Hasil Total Skor Kategori Kesetaraan .....	81
Tabel 4.30 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Kategori Keselamatan .....	81
Tabel 4.31 Hasil Skor Rata – Rata Tingkat Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Kategori Keamanan.....	82
Tabel 4.32 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Kategori Keandalan.....	83
Tabel 4.33 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Kategori Kenyamanan.....	83
Tabel 4.34 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Kategori Kemudahan .....	84
Tabel 4.35 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Kategori Kesetaraan .....	84
Tabel 4.36 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Kategori Keselamatan.....	85
Tabel 4.37 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Kategori Keamanan .....	85
Tabel 4.38 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Kategori Keandalan .....	86
Tabel 4.39 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Kategori Kenyamanan.....	86



Tabel 4.40 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Kategori Kemudahan .....	87
Tabel 4.41 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Kategori Kesetaraan .....	87
Tabel 4.42 Nilai CSI .....	88