

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	i
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	i
Kata Pengantar	iii
Abstrak.....	iv
Abstract.....	v
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	ix
Daftar Tabel.....	x
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	3
BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Transportasi.....	4
2.2 Warga Lanjut Usia	5
2.3 Kepuasan Pelanggan	5
2.4 Kualitas Layanan	6
2.5 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	7
2.6 Persyaratan Transportasi Umum untuk Lansia	7
BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN.....	10

3.1 Tahapan Penelitian.....	10
3.2 Desain Penelitian	11
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	11
3.4 Indikator Pertanyaan yang Digunakan dalam Kuesioner.....	11
3.5 Metode Pengolahan Data	14
3.5.1 Uji Validitas.....	14
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	15
3.5.3 One-Sample T Test.....	17
3.5.4 Regresi Ordinal.....	17
BAB 4: ANALISIS DATA.....	18
4.1 Pendahuluan.....	18
4.2 Karakteristik Distribusi Responden	18
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	25
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Awal	25
4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Penuh.....	29
4.4 Data Hasil Survey	32
BAB 5: ANALISIS	37
5.1 Pendahuluan.....	37
5.2 Metode One Sample T-Test	37
5.3 Metode Regresi Ordinal	37
5.3.1 Analisis Ringkasan Pemrosesan Kasus	37
5.3.2 Analisis Informasi Pemasangan Model.....	38
5.3.3 Analisis Kecocokan Model dengan Data	38
5.3.4 Analisis Besaran Pengaruh.....	38
5.3.5 Analisis Uji T Statistik	38

5.4	Analisa Data dengan Metode One Sample T-Test.....	39
5.5	Analisa Data dengan Metode Regresi Ordinal.....	40
5.5.1	Analisis Aspek Kualitas Pelayanan.....	41
5.5.2	Analisis Aspek Keterjangkauan.....	47
5.5.3	Analisis Aspek Keteraturan.....	54
5.5.4	Analisis Aspek Kenyamanan.....	62
	BAB 6: KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
6.1	Kesimpulan.....	72
6.2	Saran.....	73
	DAFTAR PUSTAKA.....	74