

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iv
Abstrak	v
<i>Abstract</i>	vi
LEMBAR PERNYATAAN	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR NOTASI.....	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Kerangka Berpikir.....	4
BAB 2	5
DASAR TEORI	5
2.1 Stasiun Kereta Api dan <i>Commuter Line</i>	5
2.2 Parkir	6
2.2.1 Jenis Tempat Parkir.....	7
2.2.2 Metode Parkir.....	12
2.2.3 Evaluasi parkir.....	13
2.4 Kepuasan Pelanggan	20
2.5 Kuesioner	21

2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	22
2.7 Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	25
2.7.1 Mendapatkan Mean Harapan dan Mean Persepsi/Kinerja	28
2.7.2 Plotting Data Untuk Masing Masing Item	31
BAB 3	34
METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Diagram Alir Penelitian	34
3.2 Metode Penyusunan Penelitian	36
3.3 Gambar Umum Lokasi Penelitian.....	37
3.4 Sumber Data Penelitian.....	39
3.5 Indikator Pertanyaan Dalam Kuisisioner	40
3.6 Metode Analisis Data.....	42
3.6.1 Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	42
3.6.2 Metode Observasi atau Survey Secara Langsung	48
Bab 4	50
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Hasil Survei Dengan Menggunakan Kuisisioner.....	50
4.1.1 Identitas Kuisisioner	50
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	63
4.1.3 Total Skor Kinerja dan Harapan	67
4.1.4 Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan.....	68
4.1.5 Titik Potong Pada Kinerja dan Harapan	71
4.1.6 Letak Kuadran Tiap Pernyataan.....	72
4.1.7 Hasil Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	74
4.1.8 Persentase Pernyataan Metode IPA	78
4.2 Hasil Observasi Lapangan Secara Langsung	79
4.2.1 Durasi Parkir	89
4.2.2 Indeks Parkir	89
4.2.3 Kapasitas Parkir	90
4.2.4 <i>Turn Over</i> Parkir (Tingkat Pergantian Parkir)	91
Bab 5	92

KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94