

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
Abstrak	vii
<i>Abstract</i>	viii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ix
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Metode Pengumpulan dan Analisis Data.....	4
1.7 Kerangka Berpikir	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Transportasi	6
2.2 Moda Transportasi	8
2.3 Transjakarta	10

2.3.1 Jalur khusus Bus dan Kendaraan Berokupansi Tinggi	11
2.3.2 Akses Prioritas Bagi Bus dan Kendaraan Berokupansi Tinggi	11
2.3.3 Karakteristik <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT).....	11
2.4 Angkutan Umum Penumpang.....	12
2.5 Peranan Angkutan Umum.....	13
2.6 Mutu.....	14
2.7 Pelayanan	15
2.8 Mutu pelayanan	16
2.9 Konsep kepuasan pelanggan.....	18
2.9.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen.....	19
2.10 Keamanan dalam Halte Jelambar	19
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1 Umum	20
3.2 Tahap penelitian.....	20
3.3 Studi Literatur	21
3.4 Diagram alir	21
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.6 Indikator Pertanyaan.....	23
3.7 Metode Pengelolaan Data	25
3.7.1 Uji Validitas.....	25
3.7.2 Uji Reabilitas	28
3.7.3 <i>One sampel T-Test</i>	30
3.7.4 Uji <i>Independent Sample T-test</i>	30
BAB 4 ANALISIS DATA	31
4.1 Pendahuluan.....	31

4.2	Karakteristik Distribusi Responden.....	31
4.2.1	Hasil Coba Kuesioner Responden Seberapa Sering Menggunakan Transjakarta Di Halte Jelambar Serta Alasan Menggunakan Trasnportasi Transjakarta di Halte Jelambar.....	37
4.2.2	Hasil Coba Kuesioner Responden Mengenai Keamanan Pada Malam Hari	39
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
4.4	Analisis metode <i>One Sample T-Test</i>	42
4.4.1	Analisis Metode <i>One Sample T-Test</i> Pada Indikator Aspek Mutu Pelayanan Transjakarta Di Halte Jelambar.....	42
4.4.2	Analisis Metode <i>One Sample T-Test</i> Pada Indikator Aspek Keamanan Transjakarta di Halte Jelambar.....	43
4.5	Analisis Metode Independent Sample T-Test	45
4.5.1	Analisis Metode <i>Independent Sample T-Test</i> Berdasarkan Jenis Kelamin .	45
4.5.2	Analisis Metode <i>Independent Sample T-Test</i> Berdasarkan Kategori Usia..	46
4.5.3	Analisis Metode <i>Independent Sample T-Test</i> Berdasarkan Kategori Domisili	48
4.5.4	Analisis Metode <i>Independent Sample T-Test</i> Berdasarkan kategori Pekerjaan	49
4.6	Hasil Pengamatan TranJakarta di Halte Jelambar	51
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN.....		65