

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 LATAR BELAKANG	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian Transportasi	7
2.2 Fungsi Transportasi	8
2.3 Evaluasi Kinerja Halte	8
2.4 <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT)	10
2.5 Rute Trans Metro Deli	10

2.6 Halte	13
2.6.1 Pengertian Halte.....	13
2.6.2 Tujuan	14
2.6.3 Jenis Halte.....	14
2.6.4 Persyaratan Umum Tempat Perhentian Kendaraan Penumpang Umum	16
2.6.5 Fasilitas Tempat Pemberhentian Kendaraan Penumpang Umum.....	16
2.6.6 Penentuan Jarak Antar Halte.....	17
2.6.7 Penentuan Tata Letak Halte	18
2.7 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.....	21
2.8 Kepuasan Pengguna.....	30
2.9 Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	30
2.10 Kualitas Jasa	34
2.10 Penelitian Terdahulu.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.2 Survei Pendahuluan.....	42
3.3 Metodologi Penelitian	42
3.4 Prosedur Kerja Penelitian.....	43
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	44
3.6 Pengumpulan Data.....	45
3.6.1 Data Primer.....	45
3.6.2 Data Sekunder.....	49
3.7 Analisis Data dan Pengukuran <i>Service Quality</i>	49
3.7.1 Uji Validasi.....	50

3.7.2 Uji Reliabilitas	51
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Trans Metro Deli	52
4.2 Halte Bus Trans Metro Deli	54
4.2.1 Tipe Halte Berdasarkan Letaknya.....	54
4.2.2 Tipe Perhentian Halte Ditinjau Dari Lokasi Terhadap Simpang.....	54
4.3 Fasilitas Halte Bus Trans Metro Deli Koridor 3 Medan	56
4.4 Pengujian Persyaratan Statistik	86
4.4.1 Uji Validasi.....	86
4.4.2 Uji Reliabilitas	88
4.4.3 Karakteristik Responden.....	89
4.5 Hasil Penelitian Metode <i>Servqual</i>	92
4.5.1 Nilai Eksptetasi Responden Terhadap Kinerja Halte Trans Metro Deli92	
4.5.2 Nilai Persepsi Responden Terhadap Kinerja Halte Trans Metro Deli..	97
4.5.3 Nilai SERVQUAL	101
4.5.4 Evaluasi Kinerja Halte Eksisting.....	104
4.5.5 Evaluasi Kinerja Halte Menurut Pendapat Penulis.....	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	112
5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN.....	119