

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
ABSTRAK	iii
ABSTRAC.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian Terminal.....	7
2.2 Kualitas Pelayanan Publik	11
2.3 Kepuasan Pengguna.....	17
2.4 Karakteristik Pengguna Terminal Tipe A.....	18
2.5 Metode CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	20
2.6 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021.....	22
2.7 Penelitian Terdahulu.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	26
3.1.2 Waktu Penelitian.....	26
3.2 Alat dan Bahan Penelitian	27

3.3	Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	27
3.3.1	Data Primer	28
3.1.2	Data Sekunder	29
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.5	Skala Pengukuran Variabel Kuesioner	31
3.6	Uji Instrumen Penelitian	32
3.7	Teknis Analisis Data.....	33
3.8	Diagram Alir Penelitian.....	35
BAB IV	HASIL PENELITIAN.....	37
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian.....	37
4.1.1	Gambaran Umum Terminal Amplas	37
4.1.2	Karakteristik Responden	38
4.2	Analisis Data Penelitian.....	39
4.3	Pembahasan	39
4.3.1	Hasil Uji Prasyarat Statistik	39
4.3.2	Uji Validitas Data.....	40
4.3.3	Uji Reliabilitas Data	42
4.3.4	Metode CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	43
4.3.5	Karakteristik Pengguna Terminal Amplas	51
4.3.6	Kepuasan Konsumen.....	57
4.4	Aplikasi Hasil Penelitian	58
BAB V	PENUTUP.....	60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran	61
	DAFTAR PUSTAKA.....	63
	DAFTAR LAMPIRAN	65