

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Evaluasi Pelayanan.....	8
2.2 Transportasi.....	10
2.2 Angkutan Umum Perkotaan.....	12
2.2.1. Peran Angkutan Umum.....	13
2.2.2. Karakteristik Pengguna Angkutan Umum.....	14

2.2.3. Jenis Pelayanan Angkutan Umum	16
2.2.4. Kualitas Pelayanan Angkutan Umum.....	18
2.3 <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT).....	20
2.3.1 Tujuan dan Fungsi <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT).....	20
2.3.2 Keunggulan <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT).....	21
2.3.3 Implementasi <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) di Kota Medan.....	22
2.3.3 Kualitas Kinerja Pelayanan <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT)	24
2.4. SPM Permenhub No. 98 Tahun 2013.....	25
2.4.1 Keamanan.....	25
2.4.2 Keselamatan	26
2.4.3 Kenyamanan.....	26
2.4.4. Keterjangkauan.....	27
2.4.5 Kesetaraan.....	27
2.4.5 Keteraturan.....	27
2.5. Kepuasan Pelanggan.....	27
2.5.1. Faktor Faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan.....	28
2.6 <i>Customer satisfaction index</i> (CSI).....	30
2.7 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	32
2.8 Penelitian Terdahulu.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37

3.1. Lokasi Dan Waktu Penelitian	37
3.2.1. Lokasi Penelitian.....	37
3.2.2. Waktu Penelitian.....	38
3.2 Diagram Alur kerja Penelitian	39
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
3.3.1 Populasi.....	40
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data	41
3.4. Skala Pengukuran Variabel Kusiner.....	44
3.5. Uji Validitas dan Reabilitas Data	45
3.6. Teknik Analisi Data.....	46
3.7. Analisis Kepuasan dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	46
3.8. Analisis Kepuasan dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).	47
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Gambaran Umum Penelitian	49
4.2. Hasil Penelitian.....	49
4.2.1.Karakteristik Pengguna Jasa <i>Bus Rapid Transit</i> (Trayek Amplas – Pinang Baris).....	49
4.3.Uji Validitas dan Reabilitas Data	52
4.4. Analisis Tingkat Pelayanan Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	54

4.4.1. Menentukan <i>Mean Importance Score</i> (MIS) dan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS)	55
4.4.2. Membuat <i>Weight Factors</i> (WF)	56
4.4.3. Membuat <i>Weight Score</i> (WS)	57
4.4.4. Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	57
4.5. Analisis Tingkat Pelayanan Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	59
BAB V KESIMPULAN	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68

