

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Angkutan Umum.....	9
2.1.1. Peran Angkutan Umum dalam Pembangunan Perkotaan.....	9
2.2. Kualitas Pelayanan Angkutan Umum.....	10
2.3. Standar Pelayanan Angkutan Umum	11
2.4. Parameter Kinerja Angkutan Umum.....	12
2.5. <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT).....	14
2.5.1. Konsep dan Karakteristik BRT	15
2.5.2. Implementasi BRT di Indonesia	15
2.6. Populasi	16
2.7. Sampel	17
2.8. Teknik Penentuan Sampel	18
2.8.1. Teknik Sampling dalam Penelitian	18
2.8.2. Teknik Penentuan Ukuran Sampel.....	23

2.8.3. Perbandingan Metode Penentuan Ukuran Sampel	26
2.9. Teori Uji Kuisisioner	27
2.9.1. Uji Validitas	27
2.9.2. Uji Reliabilitas	27
2.10. Analisis Dekriptif	28
2.10.1. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	28
2.10.2. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	28
2.11. <i>Sustainable Urban Planning</i>	29
2.11.1. Peran Transportasi dalam <i>Sustainable Urban Planning</i>	29
2.12. Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.1.1. Tempat Penelitian	32
3.1.2. Waktu penelitian	33
3.2. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	33
3.2.1. Data Primer	33
3.2.2. Data Sekunder	34
3.3. Populasi dan Sampel	34
3.4. Teknik Analisis Data	35
3.4.1. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	35
3.4.2. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	37
3.4.3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	39
3.5. Diagram Alir Penelitian	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Hasil Penelitian	44
4.1.1. Data Primer	44
4.1.2. Data Sekunder	44
4.2. Analisis Data Penelitian	45
4.2.1. Jumlah Sampel dan populasi	46
4.2.2. Karakteristik Responden	46
4.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	50
4.3.1. Uji Validitas	51
4.3.2. Uji Reliabilitas	53
4.4. Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	54

4.5. Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	62
4.6. Analisis Keterkaitan Antar Atribut.....	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN	

