

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
Lembar Pengesahan	<i>i</i>
Riwayat Hidup	<i>ii</i>
Abstrak	<i>iii</i>
Kata Pengantar	<i>iv</i>
Daftar Isi	<i>vi</i>
Daftar Tabel	<i>ix</i>
Daftar Lampiran	<i>xi</i>
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Angkutan Umum	6
2.2. Manajemen Kinerja	7
2.3. Standar Pelayanan Angkutan Umum	8
2.3.1 Standar Pelayanan Angkutan Umum menurut SK Dirjen 687/2002	8
2.4. Pedoman Teknis Penyelenggara Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur	8
2.5. Jasa Transportasi Perkotaan yang Efektif	9
2.5.1. Lancar atau cepat (<i>speed</i>)	10
2.5.2. Frekuensi (<i>Frequency</i>)	10
2.5.3. Keamanan (<i>Safety</i>)	11
2.5.4. Kenyamanan (<i>Comfort</i>)	12

2.5.4.1. Terminal Transportasi Jalan Raya	13
2.5.4.2. Tingkat Operasioanl	14
2.6. Kualitas Jasa Pelayanan	15
2.7. Kepuasan Konsumen atau Pelanggan	16
2.8. Analisis Data Kuantitatif	16
2.8.1 Uji Validitas	16
2.9. Regresi Linier Sederhana	17
2.10. Regresi Linier Berganda	20
2.10.1 Metode Kuadrat Terkecil	21
2.10.2 Uji Asumsi Klasik	23
2.10.3 Uji Normalitas	23
2.10.3.1 Uji Liliefors	24
2.10.4 Uji Linieritas	25
2.10.5 Uji Multikolinieritas	25
2.10.6. Uji Heteroskedastisitas	25
2.10.7 Uji Koefisien regresi linier berganda	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.2. Objek Penelitian	29
3.3. Prosedur Penelitian	29
3.3.1. Pengumpulan Data	29
3.3.1.1. Data yang Dibutuhkan	29
3.3.2. Mengolah Data	30
3.3.3. Menganalisis Data	31
3.4. Variabel Penelitian	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Pengumpulan Data	34
4.1.1. Data Sekunder	34
4.1.1.1. Sumber Daya Manusia (SDM) Perusahaan Angkutan Umum KUPJ Jln. Sisingamaraja Km. 7,2 Medan	34
4.1.2. Data Primer	36
4.1.2.1. Deskripsi Responden	36
4.2. Pengolahan Data	36
4.2.1. Gambaran Umum Penelitian	36
4.3. Analisis Data	37
4.3.1. Pengujian Validitas Data	37
4.3.2. Pengujian Reliabilitas Data	39
4.3.3. Uji Asumsi Klasik	40
4.3.3.1. Uji Normalitas	40
4.3.3.2. Uji Multiolinieritas	52
4.3.3.3. Uji Linieritas	53
4.3.3.4. Uji heteroskedastisitas	55
4.3.4. Koefisien Regresi Linier Berganda	55
4.3.5. Uji Koefisien Regresi Linier Berganda	56
4.3.5.1. Uji F Simultan	56
4.3.5.2. Uji t Parsial	58
4.3.6. Koefisien Determinasi	62
4.3.7. Pembahasan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70