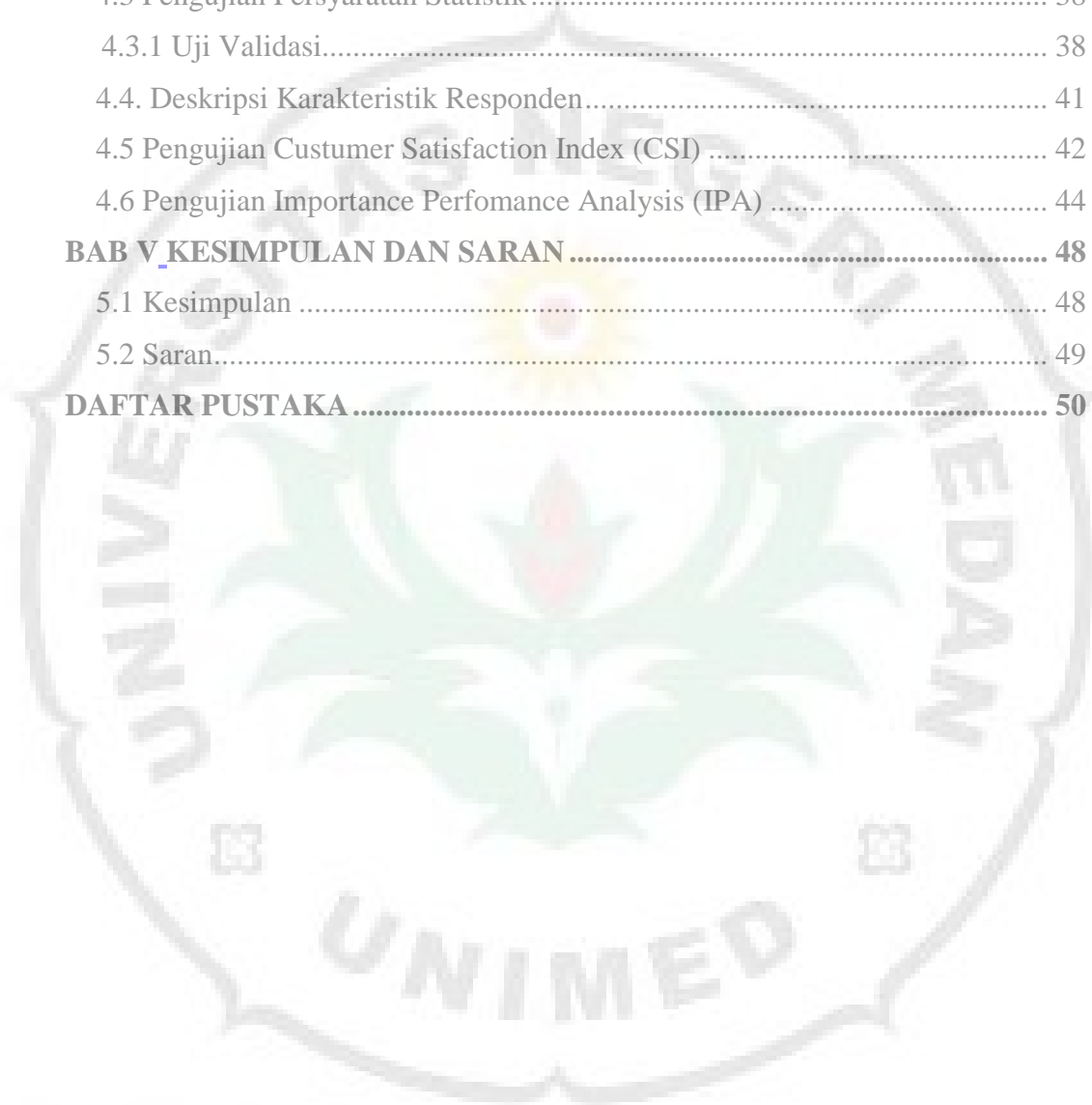


DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iiiv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Transportasi.....	7
2.2 Pengertian Angkutan Umum.....	10
2.3 Karakteristik Efektivitas Angkutan Umum.....	12
2.3 Kepuasan Pelanggan	17
2.4 Faktor-faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan	19
2.5 Customer satisfaction index (CSI)	20
2.6 Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	22
2.7 Penelitian Sebelumnya	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.2 Uji Validitas	27
3.3 Survei Pendahuluan.....	27
3.4 Metodologi Penelitian.....	28
3.5 Prosedur Kerja Penelitian.....	29
3.6 Sampel Penelitian.....	30
3.7 Teknis dan Prosedur Pengumpulan Data	31
3.8 Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Bus PT. Pelita Paradep	37

4.2 Struktur Organisasi Perusahaan PT. Pelita Paradep.....	37
4.3 Pengujian Persyaratan Statistik.....	38
4.3.1 Uji Validasi.....	38
4.4. Deskripsi Karakteristik Responden.....	41
4.5 Pengujian Customer Satisfaction Index (CSI)	42
4.6 Pengujian Importance Performance Analysis (IPA)	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50



THE
Character Building
UNIVERSITY