

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 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 TEORI	7
2.1 Perkeretaapian	7
2.2 Stasiun Kereta Api Medan	7
2.2.1 Kelas Stasiun Kereta Api	8
2.2.2 Bagian-Bagian Stasiun Kereta Api	9
2.3 Standar Pelayanan Minimum Prasarana Stasiun Kereta Api	9
2.3.1 Keselamatan	10
2.3.2 Keamanan.....	13
2.3.3 Keandalan.....	14
2.3.4 Kenyamanan.....	16
2.3.5 Kemudahan	20
2.3.6 Kesetaraan	23
2.4 Penilaian Pengadaan Prasarana Pelayanan Stasiun Kereta Api Medan .	24
2.5 Metode IPA (Importance Performance Analysis)	24
2.6 Penelitian Terdahulu.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
3.2 Prosedur Penelitian.....	28
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.3.1 Populasi.....	29
3.3.2 Sampel.....	29
3.4 Pengumpulan Data	30
3.4.1 Data Primer	30
3.4.2 Data Sekunder	31
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Skala Pengukuran Variabel Kusiner.....	36
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas Data	36
3.7 Analisis Data	38
3.7.1 Tingkat Pengadaan Prasarana Pelayanan Stasiun Kereta Api Medan	38
3.7.2 Analisis Kualitas Prasarana Pelayanan Stasiun Kereta Api Medan	38

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Stasiun Kereta Api Medan.....	43
4.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	43
4.3 Hasil Penelitian.....	44
4.3.1 Observasi Pengadaan Prasarana Pelayanan Stasiun Kereta Api Medan	44
4.3.2 Karakteristik Pengguna Jasa Angkutan Stasiun Kereta Api Medan	47
4.3.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.3.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	48
4.3.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
4.3.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Rute Perjalanan.....	49
4.3.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perjalanan.....	50
4.3.3 Uji Validitas dan Reabilitas Data.....	51
4.3.3.1 Uji Validitas Data.....	51
4.3.3.2 Uji Reabilitas Data.....	53
4.3.4 Analisis Tingkat Kesesuaian Penilaian Masing-Masing Variabel..	55
4.3.4.1 Penilaian Variabel Keselamatan Prasarana Pelayanan Stasiun	
Kereta Api Medan.....	56
4.3.4.2 Penilaian Variabel Keamanan Prasarana Pelayanan Stasiun Kereta	
Api Medan.....	57
4.3.4.3 Penilaian Variabel Keandalan Prasarana Pelayanan Stasiun	
Kereta Api Medan.....	58
4.3.4.4 Penilaian Variabel Kenyamanan Prasarana Pelayanan Stasiun	
Kereta Api Medan.....	59
4.3.4.5 Penilaian Variabel Kemudahan Prasarana Pelayanan Stasiun	
Kereta Api Medan.....	60
4.3.4.6 Penilaian Variabel Kesetaraan Prasarana Pelayanan Stasiun	
Kereta Api Medan.....	61
4.3.5 Analisis Kuadran Kartesius IPA.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	71