

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSTUJUAN

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Efektivitas.....	6
2.2 Ukuran Efektivitas	7
2.3 Transportasi	9
2.4 Permintaan Jasa Angkutan	11
2.5 Pelayanan Transportasi.....	12
2.6 Kereta Api Sri Lelawangsa (Kereta Api Komuter)	13
2.7 Karakteristik Moda Transportasi Kereta Api	15
2.8 Karakteristik Pengguna Kereta Api Komuter.....	15
2.9 Karakteristik Efektivitas Angkutan Umum	17
2.9 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.10 Customer Satisfaction Index (CSI).....	23

2.11	Penelitian Terdahulu.....	25
BAB III METODE PENELITIAN		28
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.2	Metodologi Penelitian	28
3.3	Prosedur Kerja Penelitian	28
3.4	Populasi dan Sampel	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data	30
3.6	Skala Pengukuran Variabel Kuesioner	32
3.7	Analisis Data	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Gambaran Umum Kereta Api Srilelawangsa	35
4.2	Struktur Organisasi Perusahaan Kereta Api Srilelawangsa.....	36
4.3	Uji Validitas dan Reabilitas.....	36
4.3.1	Uji Validitas Data	36
4.3.2	Uji Reabilitas Data.....	38
4.4	Hasil Penelitian.....	39
4.4.1	Karakteristik Pengguna Kereta Api Srilelawangsa.....	39
4.5	Indikator Efektivitas	44
4.5.1	Aksesibilitas.....	44
4.5.2	Kapasitas.....	45
4.5.3	Kelancaran dan Kecepatan.....	46
4.5.4	Kenyamanan	48
4.5.5	Keamanan	48
4.6	Rekapitulasi hasil analisis indikator Efektivitas.....	49
4.7	Analisa Costumer Satisfaction Index (CSI)	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		54

5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	55
LAMPIRAN.....	58



THE
Character Building
UNIVERSITY