

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Perumusan Masalah	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Tujuan Penelitian	7
BAB II KERANGKA TEORITIK DAN KERANGKA BERPIKIR	8
2.1 Transportasi	8
2.1.1 <i>Bus Rapid Transit</i>	8
2.1.2 Halte <i>Bus Rapid Transit</i>	10
2.1.3 Kapasitas Terminal dan Halte.....	16
2.1.4 <i>Bus Loading Area Capacity</i>	17
2.1.4.1 <i>Dwelling Time</i>	17
2.1.4.2 <i>Clearance Time</i>	18
2.1.5 Kualitas Pelayanan	18
2.1.5.1 Alat Ukur Kualitas Pelayanan	19
2.1.6 Kepuasan Konsumen	21
2.1.7 Persepsi	22
2.1.8 Standar Pelayanan Minimal Transjakarta	24
2.1.9 Rute Bus Pada Stasiun Harmoni <i>Central Busway</i>	30

2.1.10 Analisis Faktor	31
2.2 Penelitian Relevan	32
2.3 Kerangka Berfikir	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
3.2 Metode Penelitian	36
3.3 Alat dan Bahan Penelitian	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Teknik Analisis Data	42
3.6 Diagram Alur Penelitian	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Deskripsi Data Penelitian	45
4.2 Data Primer	47
4.2.1 Data Volume Penumpang	47
4.2.2 Data Kuesioner.....	50
4.2.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
4.2.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
4.2.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Rute Perjalanan.....	52
4.2.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Koridor.....	53
4.2.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan	54
4.2.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Akan Kebutuhan Fasilitas.....	54
4.3 Data Sekunder.....	55
4.4 Hasil Data Survey dan Kuesioner.....	55
4.4.1 <i>Level of Service</i> Halte	55
4.4.2 Analisis Faktor	66
4.4.2.1 Hasil Analisis Faktor 1	66
4.4.2.2 Hasil Analisis Faktor 2.....	67
4.4.2.3 Hasil Analisis Faktor 3.....	67
4.4.2.4 Hasil Analisis Faktor 4.....	68
4.4.2.5 Hasil Analisis Faktor 5	69
4.4.3 Hasil Analisis Kuesioner.....	74
4.5 Pembahasan	75
4.6 Keterbatasan Penelitian	78

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Implikasi	80
5.3 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82