

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR RUMUS.....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xix</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah .....	2
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>4</b>
2.1 Transportasi.....	4
2.2 Jenis-jenis Transportasi.....	4
2.2.1 Moda Transportasi Udara.....	4
2.2.2 Moda Transportasi Laut .....	5

2.2.3	Moda Transportasi Darat.....	5
2.3	Angkutan Umum.....	6
2.4	Karakteristik Pergerakan Penumpang.....	6
2.5	Kualitas Pelayanan.....	7
2.6	SERVQUAL ( <i>Service Quality</i> ) .....	7
2.7	Kepuasan Konsumen .....	8
2.8	Standar Pelayanan Angkutan Umum .....	8
2.9	Populasi.....	13
2.10	Sampel.....	14
2.11	Teknik Pengambilan Sampel.....	14
2.11.1	Probability Sampling.....	14
2.11.2	Nonprobability Sampling.....	14
2.12	Sampling Acak Sederhana ( <i>Simple Random Sampling</i> ) .....	15
2.13	Menentukan Ukuran Sampel.....	15
2.14	Kuesioner .....	16
2.15	Skala Likert.....	16
2.16	Uji validitas dan Reliabilitas.....	17
2.16.1	Uji Validitas.....	17
2.16.2	Uji Reliabilitas .....	18
2.17	Importance Performance Analysis (IPA) .....	18
2.18	Customer Satisfacion Index (CSI) .....	22
2.19	Hasil Penelitian Terdahulu .....	24
2.20	Posisi Penelitian.....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>52</b>
3.1	Rancangan Penelitian.....	52

3.2	Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	52
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	53
3.3.1	Data Primer .....	53
3.3.2	Data Sekunder .....	53
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.4.1	Dokumentasi .....	54
3.5	Penentuan Populasi dan Sampel .....	54
3.6	Kuesioner (Angket).....	54
3.7	Pengolahan Data .....	62
3.7.1	Uji Validitas.....	62
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	62
3.8	Analisa Data.....	63
3.8.1	Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	63
3.8.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	63
3.8.3	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	64
3.9	Alur Penelitian .....	65
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>66</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	66
4.2	Hasil dan Pembahasan Data Responden Pengguna Angkutan Umum....	66
4.2.1	Gambaran Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan.....	66
4.2.2	Karakteristik Pola Pergerakan Responden .....	67
4.2.2.1	Jenis Kelamin Responden.....	67
4.2.2.2	Usia Responden .....	68
4.2.2.3	Pekerjaan Responden.....	69
4.2.2.4	Pendidikan Responden.....	70

4.2.2.5	Maksud Perjalanan Responden.....	71
4.2.2.6	Intensitas Responden Menggunakan Angkutan Umum.....	72
4.2.2.7	Kendaraan yang Digunakan Responden Untuk Mengakses Angkutan Umum.....	73
4.2.2.8	Lama Perjalanan Responden.....	74
4.2.2.9	Tarif yang Responden Bayar.....	75
4.3	Hasil Pembahasan Analisa Data.....	76
4.3.1	Persepsi Responden.....	76
4.3.1.1	Persepsi Pengemudi Instrumen Kinerja.....	76
4.3.1.2	Persepsi Pengemudi Instrumen Kepentingan .....	77
4.3.1.3	Persepsi Penumpang Instrumen Kinerja.....	79
4.3.1.4	Persepsi Penumpang Instrumen Kepentingan.....	80
4.3.2	Uji Butir .....	81
4.3.2.1	Uji Butir Instrumen Kinerja Kuesioner Pengemudi .....	81
4.3.2.2	Uji Butir Instrumen Kepentingan Kuesioner Pengemudi.....	84
4.3.2.3	Uji Butir Instrumen Kinerja Kuesioner Penumpang.....	86
4.3.2.4	Uji Butir Instrumen Kepentingan Kuesioner Penumpang .....	89
4.3.3	Uji Validitas.....	91
4.3.3.1	Uji Validitas Kinerja Kuesioner Pengemudi .....	91
4.3.3.2	Uji Validitas Kepentingan Pengemudi .....	94
4.3.3.3	Uji Validitas Kinerja Penumpang .....	97
4.3.3.4	Uji Validitas Kepentingan Kuesioner Penumpang.....	100
4.3.4	Uji Reliabilitas .....	102
4.3.4.1	Uji Reliabilitas Kinerja Kuesioner Pengemudi.....	103
4.3.4.2	Uji Reliabilitas Kepentingan Pengemudi.....	105

4.3.4.3	Uji Reliabilitas Kinerja Penumpang .....	106
4.3.4.4	Uji Reliabilitas Kepentingan Penumpang.....	108
4.3.5	Importance Performance Analysis (IPA).....	110
4.3.5.1	Importance Performance Analysis Kuesioner Pengemudi.....	111
4.3.5.2	Importance Performance Analysis Kuesioner Penumpang.....	117
4.3.6	<i>Customer Satisfaction Index</i> .....	124
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>129</b>
5.1	KESIMPULAN .....	129
5.2	SARAN .....	130
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>131</b>
<b>LAMPIRAN</b>		