

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan dan Sararan.....	3
1.4 Ruang Lingkup Penelitian .....	4
1.4.1 Ruang Lingkup Materi .....	4
1.4.2 Ruang lingkup Wilayah.....	4
1.5 Metodologi Penelitian.....	4
1.5.1 Metode Pengumpulan Data .....	5
1.5.2 Metode Penentuan Sampel .....	9
1.5.3 Metode Analisis Data .....	10
1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	11
1.7 Sistematika Pembahasan.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1 Transportasi .....	14
2.2 Karakteristik Perjalanan dan Informasi perjalanan.....	15
2.3 Pelayanan Publik .....	15
2.4 Kualitas Layanan.....	16
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.6 Pool Bus Keputusan Menteri Perhubungan KM 35 Tahun 2003 .....	18
2.7 Terminal Pengguna jasa.....	20
2.7.1 Jenis Terminal .....	20
2.7.2 Angkutan Umum Penumpang .....	23
2.7.3 Sopir Angkutan Umum .....	24
2.7.4 Standar Fasilitas Pelayanan Bus Damri.....	24
2.8 Persepsi dan Preferensi.....	33
2.9 IPA ( <i>Importance-Performance Analysis</i> ).....	34

2.10	Tinjauan studi terdahulu .....	37
<b>BAB III GAMBARAN UMUM DAMRI .....</b>		<b>38</b>
3.1	Profil DAMRI.....	38
3.1.1	Visi dan Misi DAMRI.....	39
3.1.2	Tujuan DAMRI .....	39
3.1.3	Dasar Hukum Penyelenggaraan DAMRI.....	40
3.1.4	Rute, Trayek, Tarif dan Jumlah Armada Bus DAMRI .....	40
3.2	Jumlah Penumpang Bus DAMRI .....	42
3.3	Pool Bus DAMRI Rute St. Gambir – Bandara Soekarno Hatta dan Sebaliknya	43
3.4	Bentuk Fisik Bus Damri .....	46
3.5	Karakteristik Responden.....	47
3.5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Gender .....	48
3.5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Umur .....	49
3.5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	50
3.5.4	Jumlah Responden Penumpang Bus Damri Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	52
3.5.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Kendaraan Dalam Keluarga .....	52
3.5.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Tempat Tinggal Penumpang Bus Damri .....	53
3.5.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Pribadi Per Bulan (Rp.) Penumpang Bus Damri.....	54
<b>BAB IV ANALISIS PERSEPSI DAN PREFERENSI PENUMPANG BUS DAMRI, DAN MELIHAT KESENJANGAN TENTANG PELAYANAN RUTE STASIUN GAMBIR KE BANDARA SOEKARNO HATTA DAN SEBALIKNYA .....</b>		<b>56</b>
4.1	Persepsi Penumpang Bus Damri Tentang Kualitas Layanan Rute St. Gambir – Bandara Seokarno Hatta dan sebaliknya .....	56
4.1.1	Persepsi Penumpang Tentang Layanan Bus Damri Variabel Ketersediaan	57
4.1.2	Persepsi Penumpang Tentang Layanana Bus Damri Variabel Aksesibilitas .....	59
4.1.3	Persepsi Penumpang Tentang Layanan Bus Damri Variabel Informasi .	61
4.1.4	Persepsi Penumpang Tentang Layanan Bus Damri Ketepatan Waktu....	63
4.1.5	Persepsi Penumpang Tentang Layanan Bus Damri Variabel Perhatian Untuk Pengguna .....	65
4.1.6	Persepsi Penumpang Tentang Pelayanan Bus Damri Variabel Kenyamanan .....	66

4.1.7	Persepsi Penumpang Tentang Pelayanan Bus Damri Variabel Keamanan	69
4.1.8	Persepsi Penumpang Tentang Layanan Bus Damri Variabel Pencemaran Lingkungan.....	70
4.2	Preferensi Penumpang Tentang Layanan Bus Damri .....	72
4.2.1	Preferensi Penumpang Tentang Layanan Bus Damri Variabel Ketersediaan .....	72
4.2.2	Preferensi Penumpang Tentang Layanan bus Damri Aksebilitas .....	74
4.2.3	Preferensi Penumpang Tentang Layanan Bus Damri Variabel Informasi	76
4.2.4	Preferensi Penumpang Tentang Layanan Bus Damri Variabel Ketepatan Waktu .....	78
4.2.5	Preferensi Penumpang Tentang Layanan Bus Damri Variabel Perhatian Untuk Pengguna .....	80
4.2.6	Preferensi Penumpang Tentang Layanan Bus Damri Variabel Kenyamanan.....	82
4.2.7	Preferensi Penumpang Tentang Pelayanan Bus Damri Variabel Keamanan .....	84
4.2.8	Preferensi Penumpang Tentang Layanan Bus Damri Variabel Pencemaran Lingkungan.....	86
4.3	Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Penumpang Tentang Kualitas layanan Bus Damri .....	88
4.3.1	Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Penumpang Tentang Kualitas layanan Bus Damri Variabel Ketersediaan .....	88
4.3.2	Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Penumpang Tentang Layanan Bus Damri Variabel Aksesibilitas .....	90
4.3.3	Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Penumpang Tentang Layanan Bus Damri Variabel Informasi .....	92
4.3.4	Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Penumpang Tentang Variabel Ketepatan Waktu .....	94
4.3.5	Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Tentang Layanan Bus Damri Tentang Perhatian Untuk Pengguna .....	95
4.3.6	Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Penumpang Tentang Layanan Bus Damri Variabel Kenyamanan.....	97
4.3.7	Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Penumpang Tentang Layanan Bus Damri Variabel Keamanan.....	98
4.3.8	Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Penumpang Tentang Layanan Bus Damri Variabel Pencemaran Lingkungan .....	100
4.4	Analisis Kuadran Persepsi dan Preferensi Penumpang Tentang Layanan Bus Damri Rute St. Gambir – Bandara Soekarno Hatta dan Sebaliknya .....	101
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>		<b>111</b>

5.1	Kesimpulan.....	111
5.1.1	Persepsi dan Preferensi Penumpang Bus Damri Tentang Tingkat layanan Bus Damri Rute St. Gambir – Bandara Soekarno Hatta dan sebaliknya, Serta Kesenjangannya .....	111
5.2	Rekomendasi .....	116
5.3	Saran Studi Lanjut .....	117
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>118</b>