DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAAN

ABSTRAK i

KATAPENGANTAR ii

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 2

1.3 Tujuan, Sasaran, Manfaat 2

1.3.1 Tujuan dan Sasaran 2

1.3.2 Manfaat 3

1.4 Ruang Lingkup 3

1.4.1 Ruang Lingkup Materi 3

1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah 5

1.5 Metodologi Penelitian 7

1.5.1 Metodologi Pengumpulan Data 7

1.5.2 Metode Analisa Data 9

1.5.3 Kerangka Berfikir 12

1.6 Sistematika Penulisan 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Evaluasi 15

2.2 Angkutan Umum 16

2.2.1 Pengertian Angkutan Umum 16

2.2.2 Jenis-Jenis Angkutan Umum 18

2.3 Angkutan Umum Massal 19

2.3.1 Bus Umum 20

2.3.2 Bus Khusus 21
2.4 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Menurut Peraturan Menteri Nonor 10 Tahun 2012 22
2.5 Pengertian Persepsi dan Preferensi 29
2.6 Importance Performance Analysis 30

BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI

3.1 Angkutan Umum Di Kota Bandung 32
3.2 Gambaran Umum Trans Metro Bandung 37
3.2.1 Tujuan Pengoperasian TMB 38
3.2.2 Dasar Hukum Penyelenggaraan TMB 38
3.3 Gambaran Umum TMB Koridor 2 (Cicaheum-Cibereum) 39
3.3.1 Bentuk Fisik TMB 40
3.3.2 Bentuk Fisik Halted an Lokasi Halte 53
3.3.3 Sistem Ticketing 55
3.4 Profil Pengguna Trans Metro Bandung 57
3.4.1 Jenis Kelamin 57
3.4.2 Tingkat Pendidikan 59
3.4.3 Jenis Pekerjaan 62
3.4.4 Penghasilan Per Bulan 65
3.4.5 Pengeluaran Per Bulan 67
3.4.6 Pengeluaran Untuk Transportasi 69
3.4.7 Kepemilikan Kendaraan 72
3.4.8 Asal Pergerakan 75
3.4.9 Tujuan Pergerakan 77
3.4.10 Maksud Perjalanan 80
3.4.11 Alasan Penggunaan TMB 83
3.4.12 Frekuensi Penggunaan TMB 85
3.4.13 Lama Waktu Penggunaan TMB 88
3.4.14 Moda yang Digunakan dari Tempat Asal Menuju ke Halte 90
3.4.15 Moda yang Digunakan Setelah Turun TMB untuk ke Tujuan 93

BAB IV ANALISIS PERSEPSI DAN PREFERENSI PENGGUNA TENTANG KINERJA PELAYANAN TMB KORIDOR 2

4.1 Analisis Persepsi Pengguna Tentang Kinerja Pelayanan TMB 96

4.1.1 Persepsi Pengguna TMB Tentang Aspek Keamanan 97

4.1.2 Persepsi Pengguna TMB Tentang Aspek Keselamatan 98

4.1.3 Persepsi Pengguna TMB Tentang Aspek Kenyamanan 100

4.1.4 Persepsi Pengguna TMB Tentang Aspek Keterjangkauan 102

4.1.5 Persepsi Pengguna TMB Tentang Aspek Kesetaraan 103

4.1.6 Persepsi Pengguna TMB Tentang Aspek Keteraturan 104

4.2 Analisis Preferensi Pengguna Tentang Kinerja Pelayanan TMB 106

4.2.1 Preferensi Pengguna TMB Tentang Aspek Kemanan 106

4.2.2 Preferensi Pengguna TMB Tentang Aspek Keselamatan 108

4.2.3 Preferensi Pengguna TMB Tentang Aspek Kenyamanan 109

4.2.4 Preferensi Pengguna TMB Tentang Aspek Keterjangkauan 111

4.2.5 Preferensi Pengguna TMB Tentang Aspek Kesetaraan 112

4.2.6 Preferensi Pengguna TMB Tentang Aspek Keteraturan 113

4.3 Bobot Persepsi dan Preferensi Pengguna Tentang Kinerja Pelayanan TMB 114

4.4 Analisis Kesenjangan *(GAP)* Persepsi dan Preferensi Tentang Kinerja Pelayanan TMB Koridor 2 (Cicaheum-Cibereum)..... 121

4.5 Analisis Keterkaitan Antara Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Tentang Kinerja Pelayanan TMB Koridor 2 (Cicaheum-Cibeureum) Dengan Karakteristik Sosial-Ekonomi..... 126

4.5.1 Analisis Keterkaitan Antara Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Tentang Kinerja Pelayanan TMB Koridor 2 (Cicaheum-Cibeureum) Dengan Tingkat Pendidikan .....

4.5.2 Analisis Keterkaitan Antara Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Tentang Kinerja Pelayanan TMB Koridor 2 (Cicaheum-Cibeureum) Dengan Maksud Perjalanan..... 146

4.5.3 Analisis Keterkaitan Antara Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Tentang Kinerja Pelayanan TMB Koridor 2 (Cicaheum-Cibeureum)

Dengan Jenis Pekerjaan..... 166
4.5.4 Analisis Keterkaitan Antara Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Tentang Kinerja Pelayanan TMB Koridor 2 (Cicaheum-Cibeureum) Dengan Jenis Kelamin..... 182

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan..... 200
5.1.1 Persepsi Pengguna TMB Berdasarkan Kinerja Pelayanan 200
5.1.2 Preferensi Pengguna TMB Berdasarka Kinerja Pelayanan 203
5.1.3 Kesenjangan/GAP dan Preferensi 205
5.2 Rekomendasi 208
5.3 Kelemahan Studi 208

DAFTAR PUSTAKA..... 209

LAMPIRAN

Lampiran A Izin Persuratan
Lampiran B Kuesioner dan Entry Data
Lampiran C CV