DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**
KATA PENGANTAR ..... **ii**
DAFTAR ISI ..... **iv**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Tujuan, Sasaran dan Manfaat 3
1.3.1 Tujuan 3
1.3.2 Sasaran 3
1.3.3 Manfaat Penelitian 3
1.4 Ruang Lingkup Penelitian 3
1.4.1 Ruang Lingkup Materi 4
1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah 6
1.5 Metodologi Penelitian 8
1.5.1 Metode Pengumpulan Data 9
1.5.2 Metode Analisis Data 11
1.5.3 Kerangka Bepikir 12
1.6 Sistematika Penulisan 15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Terminal Penumpang..... 16
2.1.1 Defenisi dan Fungsi Terminal 16
2.1.2 Jenis Terminal 17
2.1.3 Pengguna Terminal 19
2.1.4 Pengelola Terminal 20
2.2 Tingkat Pelayanan Terminal 25
2.2.1 Pengertian Tingkat Pelayanan 25

2.2.2 Tingkat Pelayanan terminal 26
2.3 Persepsi dan Preferensi 29
2.4 Importance-Performance Analysis 30

BAB III GAMBARAN UMUM

3.1 Profil Terminal Makale Kabupaten Tana Toraja 33
3.1.1 Kapasitas Angkutan yang dilayani Terminal Makale 34
3.1.2 Jumlah Penumpang Angkutan Umum di Terminal Makale 36
3.2 Pelayanan Terminal Makale Kabupaten Tana Toraja 37
3.2.1 Keamanan 37
3.2.2 Keselamatan 39
3.2.3 Kenyamanan 41
3.2.4 Keterjangkauan 47
3.2.5 Keteraturan 47
3.3 Karakteristik Penumpang 52
3.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin 52
3.3.2 Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... 53
3.3.3 Berdasarkan Trayek yang digunakan 54
3.3.4 Berdasarkan Penggunaan Terminal 55
3.4 Karakteristik Sopir Angkutan Umum 57
3.4.1 Berdasarkan Lama Bekerja Dalam Sehari 57
3.4.2 Berdasarkan Trayek yang dikendarai 58
3.4.3 Berdasarkan Penggunaan Terminal 59
3.5 Organisasi Pengelola Terminal Makale 61

BAB IV ANALISIS PERSEPSI DAN PREFERENSI PENUMPANG ANGKUTAN UMUM, SOPIR ANGKUTAN UMUM DAN PENGELOLA TERMINAL TENTANG PELAYANAN TERMINAL MAKALE KABUPATEN TANA TORAJA

4.1 Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Pelayanan Terminal Makale 63

4.1.1 Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum tentang Keamanan 64
4.1.2 Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum tentang Keselamatan..... 69
4.1.3 Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum tentang Kenyamanan 74
4.1.4 Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum tentang Keterjangkauan 80
4.1.5 Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum tentang Kesetaraan..... 84
4.1.6 Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum tentang Keteraturan 86
4.1.7 Analisis Kuadran Persepsi dan Preferensi Penumpang Tentang Terminal Makale..... 92
4.2 Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Pelayanan Terminal Makale..... 99
4.2.1 Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum tentang Keamanan 99
4.2.2 Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum tentang Keselamatan..... 104
4.2.3 Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum tentang Kenyamanan 109
4.2.4 Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum tentang Keterjangkauan 115
4.2.5 Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum tentang Kesetaraan..... 119
4.2.6 Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum tentang Keteraturan 121
4.2.7 Analisis Kuadran Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum tentang Terminal Makale..... 127
4.3 Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal Tentang Pelayanan Terminal Makale 135

4.3.1 Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal tentang Keamanan 135
4.3.2 Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal tentang Keselamatan..... 139
4.3.3 Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal tentang Kenyamanan 144
4.3.4 Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal tentang Keterjangkauan 150
4.3.5 Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal tentang Kesetaraan..... 154
4.3.6 Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum tentang Keteraturan 155
4.3.7 Analisis Kuadran Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal tentang Terminal Makale 161
4.4. Perbandingan Analisis Kuadran Persepsi dan Preferensi antara Penumpang Angkutan Umum, Sopir Angkutan Umum, dan Pengelola Terminal tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale 169
4.4.1 Perbandingan Analisis Kuadran antara Penumpang Angkutan Umum, Sopir Angkutan Umum, dan Pengelola Terminal menurut nilai Kuadran I 169
4.4.2 Perbandingan Analisis Kuadran antara Penumpang Angkutan Umum, Sopir Angkutan Umum, dan Pengelola Terminal menurut nilai Kuadran II..... 171
4.4.3 Perbandingan Analisis Kuadran antara Penumpang Angkutan Umum, Sopir Angkutan Umum, dan Pengelola Terminal menurut nilai Kuadran III 173
4.4.4 Perbandingan Analisis Kuadran antara Penumpang Angkutan Umum, Sopir Angkutan Umum, dan Pengelola Terminal menurut nilai Kuadran IV 175

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan 177

5.1.1 Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Tingkat Pelayanan Termina Makale, serta Analisis Kesenjangannya 177

5.1.2 Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale, Serta Analisis Kesenjangannya 179

5.1.3 Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale, Serta Analisis Kesenjangannya 181

5.1.4 Perbandingan Analisis Kuadran antara Penumpang Angkutan Umum, Sopir Angkutan Umum dan Pengelola Terminal Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale 183

5.2 Rekomendasi 184

5.3 Saran Studi Lanjutan 184

DAFTAR PUSTAKA 185