

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| PERNYATAAN ORISINAL DAN BEBAS PLAGIAT .....          | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                              | ii   |
| KATA PENGANTAR .....                                 | iii  |
| ABSTRACT .....                                       | v    |
| ABSTRAK .....  | vii  |
| DAFTAR ISI.....                                      | viii |
| DAFTAR GAMBAR .....                                  | xi   |
| DAFTAR TABEL.....                                    | xii  |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....                              | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                             | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                            | 3    |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                           | 4    |
| 1.4 Sasaran Penelitian.....                          | 4    |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....                          | 4    |
| 1.6 Lingkup Penelitian .....                         | 5    |
| 1.6.1 Ruang Lingkup Wilayah.....                     | 5    |
| 1.6.2 Ruang Lingkup Pembahasan .....                 | 5    |
| 1.7 Kerangka Penelitian .....                        | 6    |
| 1.8 Sistematika Pembahasan .....                     | 6    |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA.....                           | 8    |
| 2.1 Kajian Umum Transportasi Publik.....             | 8    |
| 2.1.1 Definisi Transportasi Publik.....              | 8    |
| 2.1.2 Manfaat Transportasi Publik.....               | 8    |
| 2.1.3 Definisi Transportasi Publik Berbasis Rel..... | 9    |
| 2.2 Kajian Umum Stasiun Kereta.....                  | 11   |
| 2.2.1 Definisi Stasiun Kereta.....                   | 11   |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.2.2 Jenis, kelas, dan Klasifikasi Stasiun Kereta Api..... | 11        |
| 2.3 Aksesibilitas.....                                      | 14        |
| 2.3.1 Asas Aksesibilitas.....                               | 15        |
| 2.4 Pelayanan Transportasi Publik.....                      | 15        |
| 2.4.1 Pelayanan Faktor Internal.....                        | 16        |
| 2.4.2 Pelayanan Faktor Eksternal.....                       | 18        |
| 2.5 Sintesa Teori.....                                      | 21        |
| 2.6 Faktor dan Variabel Penelitian.....                     | 22        |
| 2.7 Penelitian Terdahulu.....                               | 23        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                       | <b>28</b> |
| 3.1 Pendekatan Metode Penelitian.....                       | 28        |
| 3.2 Tahapan Penelitian.....                                 | 28        |
| 3.2.1 Latar Belakang.....                                   | 28        |
| 3.2.2 Identifikasi Masalah.....                             | 28        |
| 3.2.3 Tinjauan Pustaka.....                                 | 29        |
| 3.2.4 Pengumpulan Data.....                                 | 29        |
| 3.2.5 Analisa Data.....                                     | 29        |
| 3.2.6 Penarikan Kesimpulan.....                             | 30        |
| 3.3 Variabel Dan Sampel.....                                | 30        |
| 3.4 Populasi dan Sampel.....                                | 31        |
| 3.4.1 Populasi.....   | 31        |
| 3.4.2 Sampel.....   | 31        |
| 3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....                        | 32        |
| 3.5 Metode Pengumpulan data.....                            | 32        |
| 3.6 Metode Analisis.....                                    | 34        |
| 3.6.1 Metode Analisis Data.....                             | 34        |
| 3.6.2 Metode Analisis Penelitian.....                       | 34        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                     | <b>39</b> |

|                      |  |    |
|----------------------|--|----|
| 4.1                  | Gambaran Umum .....  | 39 |
| 4.1.1                | Lokasi Objek Studi .....   | 39 |
| 4.1.2                | Karakteristik Penumpang Responden.....   | 42 |
| 4.1.3                | Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan.....  | 44 |
| 4.2                  | Identifikasi Aksesibilitas Penumpang di Stasiun Bekasi Timur.....                        | 45 |
| 4.2.1                | Jaringan Jalan.....  | 45 |
| 4.2.2                | Waktu Tempuh asal tempat tinggal Ke Stasiun.....   | 47 |
| 4.2.3                | Moda Transportasi yang tersedia .....  | 47 |
| 4.3                  | Identifikasi Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Penumpang di Stasiun Bekasi Timur .....  | 53 |
| 4.3.1                | Hasil Variabel menggunakan Skala Likert .....  | 54 |
| 4.3.2                | Penilaian Tingkat Kepentingan terhadap variabel Pelayanan stasiun .....                  | 55 |
| 4.3.2                | Penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan Stasiun .....                                       | 56 |
| 4.3.4                | Diagram kartesius menggunakan Metode IPA ( <i>Importance-Performance Analysis</i> )..... | 61 |
| 4.4                  | Arahan Upaya peningkatan Aksesibilitas dan pelayanan di Stasiun Bekasi Timur.....        | 63 |
| BAB V PENUTUP.....   |  | 65 |
| 5.1                  | Kesimpulan.....  | 65 |
| 5.2                  | Saran.....   | 67 |
| Daftar Pustaka ..... |  | 69 |