

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMA KASIH.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	9
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
F. Struktur Organisasi Skripsi	Error! Bookmark not defined.
G. Keaslian Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Geografi Transportasi.....	Error! Bookmark not defined.
1. Kajian Geografi untuk transportasi darat	Error! Bookmark not defined.
2. Perencanaan Tranportasi yang humanis ..	Error! Bookmark not defined.
B. Sistem Angkutan Umum.....	Error! Bookmark not defined.
1. Penumpang Angkutan Umum	Error! Bookmark not defined.
2. Kinerja Operasional Angkutan Umum....	Error! Bookmark not defined.
3. Permasalahan Angkutan Umum.....	Error! Bookmark not defined.
4. Jenis Sarana Angkutan	Error! Bookmark not defined.

Maryam Susana Oktoviawati Sundari, 2016

PEMETAAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

C.	Kriteria Kinerja Transportasi	Error! Bookmark not defined.
1.	Faktor Tingkat Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Faktor Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
D.	Kepuasan Masyarakat.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Teori Ukuran Kepuasan terhadap Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.	Pengukuran Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
3.	Teori Penilaian Kualitas Layanan Jasa....	Error! Bookmark not defined.
4.	Tingkat Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
E.	Peta Tematik	Error! Bookmark not defined.
1.	Fungsi dan Tujuan Pembuatan Peta Tematik	Error! Bookmark not defined.
2.	Tahapan pembuatan peta tematik	Error! Bookmark not defined.
3.	Sistem Informasi Geografis (SIG) sebagai alat bantu pemetaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.	Aplikasi SIG dalam Pemetaan Peta Sosial	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
A.	Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C.	Pendekatan Geografi yang digunakan.....	Error! Bookmark not defined.
D.	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.	Populasi	Error! Bookmark not defined.
2.	Sampel	Error! Bookmark not defined.
E.	Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Pra Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.	Pasca Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F.	Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

G. Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Alat	Error! Bookmark not defined.
2. Bahan	Error! Bookmark not defined.
H. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
I. Teknik Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
J. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Teknik Analisis Tingkat Kepuasan dan Faktor yang mempengaruhinya dengan Analisis Deskriptif dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Error! Bookmark not defined.
2. Teknik Analisis Sebaran Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Angkutan Umum dengan Sistem Informasi Geografis (SIG) dengan Teknik Overlay	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kondisi Geografis Daerah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Kondisi Fisik Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
2. Kondisi Sosial Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
B. Kondisi Transportasi Umum di Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
1. Jaringan Jalan di Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
2. Terminal angkutan umum di Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
3. Angkutan Umum di Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
C. Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin ...	Error! Bookmark not defined.
5. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
6. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	Error! Bookmark not defined.

7. Karakteristik Responden berdasarkan Status Kependudukan	Error! Bookmark not defined.
8. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Penggunaan Angkutan Umum	Error! Bookmark not defined.
9. Karakteristik Tujuan Perjalanan Angkutan umum	Error! Bookmark not defined.
D. Hasil	Error! Bookmark not defined.
1. Tingkat Kepuasan Masyarakat Penggunaan Angkutan Umum di Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
2. Faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat...	Error! Bookmark not defined.
3. Sebaran tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum..	Error! Bookmark not defined.
E. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
1. Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Angkutan Umum di Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
2. Faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum di Kota Bandung..	Error! Bookmark not defined.
3. Sebaran tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum..	Error! Bookmark not defined.
F. Implikasi Penelitian terhadap Pendidikan Geografi..	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rencana Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.2. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Standar Pelayanan Angkutan Umum	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.2. Ukuran kepuasan terhadap transportasi publik ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.3 Rekomendasi nilai CSI	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1. Kota Bandung berdasarkan Administratif.....	Error! Bookmark not defined.
(lanjutan) Tabel 3.1. Kota Bandung berdasarkan Administratif.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2. Jumlah Penduduk Kota Bandung.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Kategori pengambilan sampel wilayah..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4. Pembagian sampel penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5 Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.7 Nilai Respon dalam Pernyataan positif dan Negatif	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.3 Rekomendasi nilai CSI	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.8 Skoring dan Boboting untuk Kepuasan Masyarakat...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.9. Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Ketinggian Kecamatan di Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Klasifikasi Kelas Kemiringan Lereng....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Jumlah dan Kepadatan Penduduk Kota Bandung tahun 2015	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Komposisi Penduduk Kota Bandung berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Kota Bandung berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.

Table 4.6 Komposisi Penduduk usia 10 tahun keatas berdasarkan Tingkat Pendidikan menurut Jenis Kelamin tahun 2014.....**Error! Bookmark not defined.**

Table 4.7 Komposisi Penduduk berdasarkan Mata Pencaharian Tahun 2014**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.8 Daftar Nama Jalan Golongan Arteri Primer di Kota Bandung **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.9 Daftar Nama Jalan Golongan Arteri Sekunder di Kota Bandung.. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 Daftar Nama Terminal di Kota Bandung **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.11 Daftar Trayek Angkutan Kota di Kota Bandung**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.12 Daftar Trayek Bus Damri di Kota Bandung **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.13 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.14 Karakteristik Responcen berdasarkan Usia..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.15 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.16 Karakteristik Responden berdasarkan status Kependudukan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.17 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Penggunaan **Error! Bookmark not defined.**

Angkutan umum.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.18. Karakteristik Responden berdasarkan tujuan perjalanan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.19 Rekomendasi nilai CSI (*Costumer Satifcation Indeks*) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.20 Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Angkutan Umum berdasarkan Faktor Keselamatan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.21 Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Angkutan Umum berdasarkan Faktor Keamanan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.22 Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Angkutan Umum berdasarkan Faktor Kenyamanan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.23 Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Angkutan Umum berdasarkan Faktor Aksesibilitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.24 Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Angkutan Umum berdasarkan Faktor kehandalan.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.25 Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Angkutan Umum berdasarkan Faktor Biaya.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.26 Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Angkutan Umum berdasarkan Faktor Ramah Lingkungan**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 3.1 Peta Administrasi Kota Bandung**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.2 Jumlah Penduduk Kota Bandung**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.3 Peta Sampel Wilayah Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.4 Hasil Kuadran Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1. Peta Administratif Kota Bandung**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 Peta Kemiringan Lereng.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.3 Peta Sarana Transportasi di Kota Bandung..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.4 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Usia..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.6 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan **Error! Bookmark not defined.**
- Tingkat Pendidikan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.7 Status Kependudukan Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.8 Jenis Penggunaan Angkutan Umum ..**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.9 Tujuan Perjalanan Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.10 Peta Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Angkutan Umum di Kota Bandung Berdasarkan Keselamatan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.11 Peta Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Angkutan Umum di Kota Bandung Berdasarkan Keamanan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.12 Peta Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Angkutan Umum di Kota Bandung Berdasarkan Kenyamanan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.14 Peta Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Angkutan Umum di Kota Bandung Berdasarkan Aksesibilitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.15 Peta Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Angkutan Umum di Kota Bandung Berdasarkan Keandalan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.16 Peta Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Angkutan Umum di Kota Bandung Berdasarkan Biaya**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.17 Peta Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Angkutan Umum di Kota Bandung Berdasarkan Ramah Lingkungan...**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.18 Peta Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Angkutan Umum di Kota Bandung Berdasarkan Ramah Lingkungan...**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.19 Analisis Kuadran tingkat kepuasan pengguna angkutan umum**Error! Bookmark not defined.**

di Kota Bandung**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.20 Peta Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Angkutan Umum di Kota Bandung Berdasarkan Ramah Lingkungan...**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Kisi – Kisi Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Angket Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel Perhitungan Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
Surat Izin Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.