

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN.....	iv
TANDA LULUS MEMPERTAHANKAN TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Perumusan Masalah.....	I-1
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	I-2
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	I-2
1.5 Sistematika Penulisan.....	I-3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Pelanggan.....	II-1
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	II-1
2.3 Standarisasi Halte.....	II-3
2.3.1 Keamanan.....	II-3
2.3.2 Kenyamanan.....	II-4
2.3.3 Keterjangkauan.....	II-4
2.3.4 Kesetaraan.....	II-4

2.3.5	Keteraturan.....	II-5
2.4	Penyebaran Kuesioner dengan Aplikasi Google Form....	II-5
2.5	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	II-9
2.6	Importance Performance Analysis (IPA).....	II-11
2.7	Standar Ruang Gerak Manusia.....	II-15
2.8	Ramp Kursi Roda.....	II-17
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	III-1
3.2	Tahapan Penelitian.....	III-1
3.2.1	Tahap Pendahuluan.....	III-1
3.2.2	Tahap Pengumpulan Data.....	III-4
3.2.3	Tahap Pengolahan dan Analisa Data.....	III-5
BAB IV ANALISIS DAN PENGOLAHAN DATA		
4.1	Profil Perusahaan.....	IV-1
4.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	IV-2
4.3	Jadwal Keberangkatan Shuttle Bus Supermall Karawaci...	IV-2
4.4	Denah dan Lokasi halte Supermall Karawaci.....	IV-5
4.5	Analisa Kebutuhan Kapasitas.....	IV-10
4.5.1	Penentuan Hari Puncak (Peak Day).....	IV-11
4.5.2	Penentuan Waktu Puncak (Peak Time).....	IV-12
4.5.3	Kebutuhan Kapasitas Halte.....	IV-17
4.6	Analisa Kelayakan Fasilitas Halte.....	IV-18
4.6.1	Standar Kelayakan Fasilitas Halte.....	IV-18
4.6.2	Perancangan Pra Kuesioner.....	IV-20
4.6.3	Penyebaran dan Pengolahan Pra Kuesioner.....	IV-27
4.6.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Pra Kuesioner...	IV-32
4.6.5	Penentuan Jumlah Responden.....	IV-35
4.6.6	Perancangan, Penyebaran dan Pengolahan	

Kuesioner.....	IV-36
4.6.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuesioner.....	IV-40
4.6.8 Importance Performance Analysis.....	IV-43
4.7 Usulan Perancangan Halte.....	IV-56
4.8 Perbandingan Kondisi Sebelum & Sesudah Usulan Perancangan.....	IV-66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	V-I
5.2 Saran.....	V-3
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jadwal Keberangkatan <i>Supermall</i> Karawaci-Citra Raya.....	IV-3
Tabel 4.2	Jadwal Keberangkatan <i>Supermall</i> Karawaci-Serang.....	IV-4
Tabel 4.3	Jadwal Keberangkatan <i>Supermall</i> Karawaci-Talaga Bestari.....	IV-4
Tabel 4.4	Jadwal Keberangkatan <i>Supermall</i> Karawaci-Balaraja.....	IV-5
Tabel 4.5	Penjelasan kode Pada Gambar Denah halte.....	IV-9
Tabel 4.6	Analisa <i>Peak Day</i> Penumpang <i>Shuttle Bus Supermall</i> Karawaci Bulan November 2017 (Rabu 01/11 – Kamis 30/11).....	IV-11
Tabel 4.7	Jumlah Penumpang Tujuan Citra Raya.....	IV-12
Tabel 4.8	Jumlah Penumpang Tujuan Serang.....	IV-14
Tabel 4.9	Jumlah Penumpang Tujuan Telaga Bestari.....	IV-15
Tabel 4.10	Jumlah Penumpang Tujuan Balaraja.....	IV-16
Tabel 4.11	Analisa <i>Peak Time</i> Penumpang <i>Shuttle Bus Supermall</i> Karawaci.....	IV-17
Tabel 4.12	Standar Minimal Fasilitas Halte.....	IV-21
Tabel 4.13	Rekapitulasi hasil dari Penyebaran Pra Kuesioner Bagian I.....	IV-28
Tabel 4.14	Rekapitulasi Hasil Pra Kuesioner Bagian II.....	IV-30
Tabel 4.15	Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Pra Kuesioner Bagian II (Tingkat Kepuasan).....	IV-33
Tabel 4.16	Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Pra Kuesioner Bagian II (Tingkat Kepentingan).....	IV-34
Tabel 4.17	Hasil Uji Reliabilitas Pra Kuesioner Bagian II.....	IV-35
Tabel 4.18	Hasil Rekapitulasi Kuesioner bagian I.....	IV-37
Tabel 4.19	Rekapitulasi Hasil kuesioner Bagian II.....	IV-39
Tabel 4.20	Hasil Uji Validitas Kuesioner Bagian II	

	(Kepuasan Pelanggan)	IV-41
Tabel 4.21	Hasil Uji Validitas Kuesioner Bagian II (Tingkat Kepentingan).....	IV-42
Tabel 4.22	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Bagian II.....	IV-43
Tabel 4.23	Rekapitulasi Hasil Analisis Tingkat Kepuasan, Kepentingan dan Kesesuaian.....	IV-48
Tabel 4.24	Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kepuasan Dan Penilaian Kepentingan.....	IV-49
Tabel 4.25	Prioritas Penanganan Berdasarkan Hasil Analisis <i>Importance Performance Analisis</i> Kelayakan Fasilitas Fisik Pada Halte Shuttlebus Putra KJU Supermall Karawaci.....	IV-52
Tabel 4.26	Penjelasan Kode Gambar Pada Lampiran IX.....	IV-64
Tabel 4.27	Perbandingan Kondisi Sebelum & Sesudah UsulanPerancangan Halte.....	IV-66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	II-2
Gambar 2.2	Tampilan Pembuatan Kuesioner dengan Menggunakan <i>Goggle Form</i>	II-7
Gambar 2.3	Tampilan Pengiriman Kuesioner dengan Menggunakan <i>Google Form</i>	II-7
Gambar 2.4	Langkah Membuka Hasil Kuesioner dengan <i>Google Form</i>	II-8
Gambar 2.5	Tampilan Menu Tanggapan Pada <i>Google Form</i>	II-8
Gambar 2.6	Diagram Kartesius.....	II-14
Gambar 2.7	Kebutuhan Ruang Gerak Membawa Barang.....	II-15
Gambar 2.8	Kebutuhan Ruang Gerak Membawa Barang (2).....	II-16
Gambar 2.9	Kebutuhan Ruang Gerak Minimum Pejalan kaki Berkebutuhan Khusus	II-17
Gambar 2.10	Pembuatan Ramp Kursi Roda.....	II-18
Gambar 3.1	Diagram Alir Tahapan Penelitian.....	III-7
Gambar 3.2	Diagram Alir Tahapan Penelitian (Lanjutan1).....	III-8
Gambar 3.3	Diagram Alir Tahapan Penelitian (lanjutan2).....	III-9
Gambar 4.1	Denah Halte <i>Shuttle Bus</i> Putra KJU <i>Supermall</i> <i>Karawaci</i> (Kondisi Saat Ini).....	IV-6
Gambar 4.2	Denah Ruang Tunggu Halte <i>Shuttle Bus</i> Putra KJU <i>Supermall Karawaci</i> (Kondisi Saat Ini).....	IV-7
Gambar 4.3	Shelter Halte Tampak Depan (Kondisi Saat Ini).....	IV-8
Gambar 4.4	Shelter Halte Tampak Kanan (Kondisi Saat Ini).....	IV-8
Gambar 4.5	Grafik <i>IPA Halte Shuttle Bus</i> Putra KJU <i>Supermall Karawaci</i>	IV-47
Gambar 4.6	Usulan Perancangan Ramp.....	IV-57
Gambar 4.7	Usulan Bahan dan Ukuran Neon Box.....	IV-58

Gambar 4.8	Usulan perancangan Time Table.....	IV-59
Gambar 4.9	Usulan Perancangan Ruang Tunggu berdiri.....	IV-60
Gambar 4.10	Usulan Perancangan Ruang Khusus untuk Kursi Roda.....	IV-61
Gambar 4.11	Usulan Perancangan Bangku Tunggu.....	IV-62
Gambar 4.12	Usulan Perancangan Locket/ Kasir.....	IV-63
Gambar 4.13	Usulan Penambahan kanopi.....	IV-66

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM.10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.
- Lampiran II Bentuk Pra Kuesioner dan Kuesioner Penelitian
- Lampiran III Hasil Penyebaran Pra Kuesioner Bagian II
- Lampiran IV Hasil Uji Validitas Pra Kuesioner Bagian II dengan *software IBM SPSS Statistic* versi 16
- Lampiran V Hasil Uji Reliabilitas Pra Kuesioner Bagian II dengan *software IBM SPSS Statistic* versi 16
- Lampiran VI Data Mentah Hasil Kuesioner Bagian II
- Lampiran VII Hasil Uji Validitas Kuesioner Bagian II dengan *software IBM SPSS Statistic* versi 16
- Lampiran VIII Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Bagian II dengan *software IBM SPSS Statistic* versi 16
- Lampiran IX Usulan Perancangan dan Tata Letak Fasilitas Halte PO. Putra KJU Supermall Karawaci
- Lampiran X Peraturan Menteri Pekerja Umum No.03/PRT/M/2014 Tentang Pedoman Perencanaan, Penyediaan, Dan Pemanfaatan Prasarana Dan Sarana Jaringan Pejalan Kaki Di Kawasan Perkotaan
- Lampiran XI Keputusan Menteri Pekerja Umum Republik Indonesia No.468/KPTS/1998 Tentang Persyaratan Teknis Aksesibilitas Pada Bangunan Umum dan Lingkungan
- Lampiran XII Tabel r Statistik