DAFTAR ISI

COVER i
LEMBAR PERSETUJUAN ii
LEMBAR PENGESAHAN iii
ABSTRAK iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI viii
DAFTAR BAGAN xi
DAFTAR TABEL xii
BAB 1 PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Manfaat Penelitian 8
1.4.1 Manfaat Teoretis 8
1.4.2 Manfaat Praktis 9
1.5 Sistematika Penelitian 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Komunikasi 12
2.1.1 Pengertian Komunikasi 12
2.1.2 Unsur-Unsur Komunikasi 13
2.1.3 Definisi Humas 16
2.1.4 Peran Humas 17
2.1.5 Publik 19
2.2 Pengertian Transportasi 19
2.3 Kualitas Layanan (*Service Quality*) 20
2.4 Layanan Informasi 22

2.4.1 Kualitas Layanan Informasi..... 22
2.4.2 Dimensi Kualitas Layanan Informasi 23
2.5 Kepuasan Pelanggan 25
2.5.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan 28
2.6 Hubungan antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan..... 31
2.7 Hipotesis..... 33
2.8 Kerangka Pemikiran..... 35
2.9 Operasional Variabel..... 36

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian 39
3.2 Metode Penelitian 40
3.3 Sumber Data 41
3.3.1 Populasi 41
3.3.2 Sampel..... 42
3.4 Bahan Penelitian Dan Unit Analisis 44
3.5 Teknik Pengumpulan Data 46
3.5.1 Data Primer 49
3.5.2 Data Sekunder 47
3.6 Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur..... 47
3.6.1 Validitas 47
3.6.2 Reliabilitas..... 51
3.7 Analisis Data 56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Subjek Penelitian 61

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan 61

4.1.2 Gambaran Umum Halte *Busway* Jakarta Pusat 62

4.2 Hasil Penelitian 64

4.2.1 Identitas Responden 64

4.3 Kualitas Layanan Informasi 70

4.4 Kepuasan Pelanggan Halte *Busway* Transjakarta Jakarta Pusat .. 88

4.5 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan 97

4.6 Uji Regresi 99

4.7 Pembahasan 103

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 108

5.2 Saran 110

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN :

Lampiran – 1: Daftar Riwayat Hidup Peneliti

Lampiran – 2 : Kuesioner

Lampiran – 3 : Identitas Responden

Lampiran – 4 : Hasil Kuesioner Variabel X (Kualitas Layanan Informasi)

Lampiran – 5 : Hasil Kuesioner Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

Lampiran – 6 : Hasil Validitas Variabel X (Kualitas Layanan Informasi)

Lampiran – 7 : Hasil Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

Lampiran – 8 : Hasil Reliabilitas Variabel X (Kualitas Layanan Informasi)

Lampiran – 9 : Hasil Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

Lampiran – 10 : Tabel Induk Hasil Tes (n=10)

Lampiran – 11 : Tabel Induk Hasil Kuosioner (n=100)

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran..... 35

Bagan 3.1 Klasifikasi Metode Survei 40

Bagan 3.2 Ilustrasi Pengolahan Data dan Analisis Data..... 57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Operasional Variabel 36
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel X (kualitas layanan Informasi) 49
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) 50
Tabel 3.3 Hasil Tes Variabel X (Kualitas Layanan Informasi)..... 53
Tabel 3.4 Hasil Tes Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) 54
Tabel 3.5 Tingkat Reliabilitas *Alpha-Cronbach* 55
Tabel 3.6 Hasil Reliabilitas Variabel X (kualitas layanan Informasi) 55
Tabel 3.7 Hasil Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) 56
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 64
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia 65
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan 66
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan 67
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Status 68
Tabel 4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan 69
Tabel 4.7 Butir-1 *Call Center* 24 Jam 70
Tabel 4.8 Butir-2 Simbol Larangan Dan Ajuran 71
Tabel 4.9 Butir-3 Rute Denah Peta 72
Tabel 4.10 Butir-4 Awak Kabin Memiliki Performance Yang Baik 73
Tabel 4.11 Butir-5 Awak kabin memiliki keterampilan..... 74
Table 4.12 Butir-6 Awak kabin memiliki keterampilan dalam Menyampaikan informasi..... 75
Table 4.13 Butir-7 informasi melalui *crew* 76
Tabel 4.14 Butir-8 Accessibility Busway Tersebar..... 77
Tabel 4.15 Butir-9 TransJakarta tersebar di 13 koridor 78
Table 4.16 Butir-10 kemudahan dalam top up saldo..... 79
Tabel 4.17 Butir-11 Aplikasi TransJakarta navigasi 80
Table 4.18 Butir-12 Menginformasikan Halte Pemberentian 81
Table 4.19 Butir-13 Informasi Melalui *website* 82

Table 4.20 Butir-14 Informasi melalui media sosial 83
Table 4.21 Butir-15 Informasi Tempat Penempelan Kartu 84
Tabel 4.22 Butir-16 Menginformasikan Mengenai *E-Money Card*. 85
Tabel 4.23 Butir-17 Mempermudah Pelanggan Dalam Mencari Informasi... 86
Table 4.24 Interval Kualitas Layanan Informasi 87
Tabel 4.25 Butir-1 Menginformasikan Harga tiket 88
Tabel 4.26 Butir-2 Harga Tarif Pukul Rp. 2.000 (04:00-06;00). 89
Table 4.27 Butir-3 Harga Tarif Rp 3.500 (06:00-23:59)..... 90
Table 4.28 Butir-4 System penggunaan uang elektronik 91
Table 4.29 Butir-5 Melayani Pelanggan..... 92
Table 4.30 Butir-6 Travi Navigasi Transjakarta 93
Table 4.31 Butir-7 Mudah di Jangkau..... 94
Table 4.32 Butir-8 Mudah dalam Pembayaran 95
Table 4.33 Butir-9 Kemudahan *top up e-money* 96
Table 4.34 Interval Kepuasan (Y) 97
Table 4.35 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan (*Correlations*).. 98
Table 4.36 *Model Summary*..... 99
Table 4.37 *Coofficients*..... 100
Table 4.38 Nilai Dominan Perbutir Kualitas Layanan Informasi (X)..... 104
Table 4.39 Nilai Dominan Perbutir Kepuasan Pelanggan (Y) 105
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN :
Lampiran – 1: Daftar Riwayat Hidup Peneliti