

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pernyataan	ii
Lembar Pengesahan Tugas Akhir	iii
Tanda Lulus Mempertahankan Tugas Akhir	iv
Halaman Persetujuan Publikasi.....	v
Surat Pernyataan Melakukan Penelitian	vi
Kata Pengantar.....	vii
Abstrak.....	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Perumusan Masalah.....	I-3
1.3 Pembatasan Masalah	I-3
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-4
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa.....	II-1
2.2 Kualitas	II-3
2.2.1 Definisi dan Perspektif Kualitas	II-3
2.2.2 Manfaat Kualitas	II-6
2.3 Kualitas Jasa.....	II-7
2.3.1 Konsep Kualitas Jasa.....	II-7
2.3.2 Persepsi Terhadap Kualitas Jasa.....	II-10
2.3.3 Harapan Atau Ekspektasi Pelanggan	II-11

2.4 SERVQUAL	II-14
2.4.1 Sejarah SERVQUAL.....	II-14
2.4.2 Dimensi SERVQUAL	II-15
2.4.3 Pengukuran SERVQUAL.....	II-15
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	II-16
2.6 SPSS.....	II-17
2.7 Regresi Linier Berganda.....	II-17
2.8 <i>Importance Performance Analysis</i>	II-19

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	III-1
3.2 Tempat Dan Waktu Pengumpulan Data	III-1
3.3 Populasi Dan Sampel.....	III-1
3.4 Variabel Penelitian	III-2
3.5 Sumber Data.....	III-2
3.6 Metode Pengumpulan Data	III-2
3.7 <i>Flowchart</i> Penelitian	III-3

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan.....	IV-1
4.1.1 Visi Dan Misi Perusahaan	IV-2
4.1.2 Transjakarta Rute Poris Plawad-Bundaran Senayan (T11).....	IV-2
4.2 Instrumen Penelitian.....	IV-4
4.3 <i>Pre Test</i>	IV-5
4.3.1 Uji Validitas	IV-6
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	IV-10
4.4 Pengolahan Kuesioner Utama	IV-11
4.4.1 Pengolahan dengan Regresi Linier Berganda.....	IV-13
4.4.1.1 Koefisien Determinasi	IV-13
4.4.1.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	IV-13
4.4.1.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T)	IV-14

4.4.2 Pengolahan Dengan SERVQUAL.....	IV-16
4.4.2.1 Hasil Penilaian Kepentingan	IV-16
4.4.2.2 Hasil Penilaian Performa.....	IV-18
4.4.2.3 Hasil Penilaian SERVQUAL.....	IV-19
4.4.3 Pengolahan Dengan <i>Importance Performance Analysis</i>	IV-20
4.4.3.1 Peta <i>Importance Performance Analysis</i> Berdasarkan Atribut.....	IV-20
4.4.3.2 Peta <i>Importance Performance Analysis</i> Berdasarkan Dimensi.....	IV-25
4.4 Analisa Hasil Pengolahan.....	IV-26
4.6 Usulan Perbaikan Prioritas Utama.....	IV-27

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran.....	V-2

Daftar Pustaka.....	xi
----------------------------	-----------

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Trayek Transjakarta T11	IV-3
Tabel 4.2 Butir Pernyataan Kuesioner Penelitian	IV-4
Tabel 4.3 Skor Kepentingan Aspek Pelayanan Transjakarta Non BRT Rute Poris Plawad-Bundaran Senayan.....	IV-17
Tabel 4.4 Skor Performa Aspek Pelayanan Transjakarta Non BRT Rute Poris Plawad-Bundaran Senayan.....	IV-18
Tabel 4.5 Skor SERVQUAL Aspek Pelayanan Transjakarta Non BRT Rute Poris Plawad-Bundaran Senayan.....	IV-20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh Matriks IPA.....	II-20
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Tahapan Penelitian.....	III-4
Gambar 4.1 Logo PT. Transportasi Jakarta.....	IV-1
Gambar 4.2 Output Uji Validitas Tahap Pre-Test (<i>Tangible</i>).....	IV-6
Gambar 4.3 Output Uji Validitas Tahap Pre-Test (<i>Reliability</i>).....	IV-7
Gambar 4.4 Output Uji Validitas Tahap Pre-Test (<i>Responsibility</i>).....	IV-8
Gambar 4.5 Output Uji Validitas Tahap Pre-Test (<i>Empathy</i>).....	IV-9
Gambar 4.6 Output Uji Validitas Tahap Pre-Test (<i>Assurance</i>).....	IV-10
Gambar 4.7 Output Uji Reliabilitas Tahap Pre-Test.....	IV-11
Gambar 4.8 Koefisien Determinasi Dengan <i>Software</i> SPSS V.25.....	IV-13
Gambar 4.9 Uji Signifikansi Simultan Dengan <i>Software</i> SPSS V.25.....	IV-14
Gambar 4.10 Uji Signifikansi Parameter Dengan <i>Software</i> SPSS V.25.....	IV-14
Gambar 4.11 Matriks IPA Berdasarkan Atribut.....	IV-21
Gambar 4.12 Matriks IPA Berdasarkan Dimensi.....	IV-25
Gambar 4.13 Penumpukan Antrean Penumpang (1).....	IV-28
Gambar 4.14 Penumpukan Antrean Penumpang (2).....	IV-29
Gambar 4.15 Informasi Rentang Kedatangan Bus T11.....	IV-30
Gambar 4.16 Halte Pengumpan (1).....	IV-31
Gambar 4.17 Halte Pengumpan (2).....	IV-32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Kuesioner Tahap Pre-Test

Lampiran II: Kuesioner Tahap Utama

Lampiran III: Trayek Transjakarta Rute Poris Plawad-Bundaran Senayan

Lampiran IV: Rekapitulasi Data Tahap *Pre-Test*

Lampiran V: Rekapitulasi Data Tahap Utama Aspek Kepentingan

Lampiran VI: Rekapitulasi Data Tahap Utama Aspek Performa

Lampiran VII: Kritik dan Saran Penumpang

Lampiran VIII: *e-Flyer* Kuesioner