

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 2.1	Faktor – faktor kualitas pelayanan	14
Tabel 3.1	Kategori jawaban Kuisisioner	28
Tabel 3.2	Kategori <i>range</i> untuk kualitas pelayanan	30
Tabel 3.3	Kategori <i>range</i> untuk kepuasan konsumen	31
Tabel 3.4	Definisi operasional variabel	33
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	34
Tabel 4.2	Usia Responden	35
Tabel 4.3	Pendapatan Perbulan	36
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden	37
Tabel 4.5	Tempat Tinggal	37
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas kualitas pelayanan	39
Tabel 5.2	Hasil Uji Validitas kepuasan konsumen	41
Tabel 5.3	Hasil Uji Reliabilitas kepuasan konsumen	42
Tabel 5.4	Uji Reliabilitas kualitas pelayanan	42
Tabel 5.5	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan kondisi bus TransJakarta	43
Tabel 5.6	Penilaian responden terhadap kondisi halte TransJakarta	44
Tabel 5.7	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Pihak TransJakarta	45
Tabel 5.8	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan petugas TransJakarta yang menangani konsumen	46

Tabel 5.9	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan petugas yang Memberikan informasi	47
Tabel 5.10	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan ketepatan waktu dalam Pelayanan	48
Tabel 5.11	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan memberikan pelayanan Yang cepat kepada pelanggan	49
Tabel 5.12	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan kesediaan Petugas dalam menanggapi konsumen	50
Tabel 5.13	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan Sikap supir yang Tidak ugal-ugalan	51
Tabel 5.14	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan adanya standar keamanan Yang diberikan pihak TransJakarta kepada konsumen	52
Tabel 5.15	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan yang ramah dari Petugas TransJakarta	53
Tabel 5.16	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan petugas TransJakarta Memberikan pelayanan terbaik	54
Tabel 5.17	Penilaian responden terhadap komunikasi dalam pelayanan	55
Tabel 5.18	Penilaian responden terhadap kualitas pihak TransJakarta mendengarkan Pendapat konsumen	56
Tabel 5.19	Penilaian responden terhadap kualitas kemampuan pelayanan yang baik	57
Tabel 5.20	Persepsi terhadap kualitas pelayanan	58
Tabel 5.21	Tangible	60
Tabel 5.22	Reliability	61

Tabel 5.23	Responsivness	62
Tabel 5.24	Assurance	63
Tabel 5.25	Emphaty	64
Tabel5.26	Penilaian responden terhadap kepuasan kondisi bus TransJakarta	65
Tabel5.27	Penilaian responden terhadap kepuasan fasilitasfisik	66
Tabel 5.28	Penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan pihak TransJakarta	67
Tabel 5.29	Penilaian responden terhadap kepuasan petugas TransJakarta menangani konsumen yang mengalami masalah pelayanan	68
Tabel 5.30	Penilaian responden terhadap kepuasan petugas memberikan informasi yang Dibutuhkan kepada konsumen	69
Tabel 5.31	Penilaian responden terhadap kepuasan ketepatan waktu dalam pelayanan Yang diberikan pihak TransJakarta kepada konsumen	70
Tabel 5.32	Penilaian responden terhadap kepuasan memberikan pelayanan yang cepat Kepadapelanggan	71
Tabel 5.33	Penilaian responden terhadap kepuasan kesediaan petugas dalam menanggapi konsumen	72
Tabel 5.34	Penilaian responden terhadap kepuasan konsumen sikapsupir yang tidak ugal – ugalan	73
Tabel 5.35	Penilaian responden terhadap kepuasan konsumen adanya standar keamanan Yang diberikan pihak TransJakarta kepada konsumen	74
Tabel 5.36	Penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan yang ramah dari pihak TransJakarta	75

Tabel 5.37	Penilaian responden terhadap kepuasan konsumen petugas TransJakarta Memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dengan sopan	76
Tabel 5.38	Penilaian responden terhadap kepuasan konsumen komunikasi dalam pelayanan yang diberikan petugas kepada konsumen	77
Tabel 5.39	Penilaian responden terhadap kepuasan konsumenKomunikasidalam pelayanan yang diberikanpetugaskepadakonsumen	78
Tabel 5.40	Penilaian responden terhadap kepuasan konsumenkemampuanpelayanan YangbaikdaripihakTransJakarta	79
Tabel 5.41	Persepsiterhadapkepuasan	80
Tabel 5.42	Tangible	81
Tabel 5.43	Reliability	82
Tabel 5.44	Responsiveness	83
Tabel 5.45	Assurance	84
Tabel 5.46	Emphaty	85
Tabel 5.47	Hasil perhitungan dengan penambahan uji korelasi	87