

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang .....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	I-2
1.3 Rumusan Masalah .....	I-2
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian .....	I-3
1.6 Batasan Masalah.....	I-3
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	II-1
2.1 Kualitas Pelayanan .....	II-1
2.1.1 Konsep Nordic Model .....	II-1
2.1.2 Konsep SERVQUAL.....	II-2

2.1.3	Konsep Three-Component Model .....	II-3
2.1.4	Konsep Multilevel Model .....	II-4
2.2	Kepuasan Konsumen.....	II-4
2.2.2	Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen.....	II-6
2.3	Penumpang .....	II-6
2.4	Integrasi Moda Transportasi .....	II-8
2.5	Kerangka Berfikir.....	II-11
2.6	Penelitian Terdahulu .....	II-12
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>III-1</b>
3.1	Alur Penelitian .....	III-1
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	III-2
3.3	Instrumen Penelitian.....	III-2
3.3.1	Kuesioner.....	III-2
3.3.2	Variabel Penelitian .....	III-3
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian .....	III-5
3.5	Metode Analisis Data.....	III-6
3.5.1	Uji Validitas.....	III-6
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	III-6
3.5.3	<i>Important Performance Analysis</i> .....	III-7
3.5.4	<i>Customer Satisfaction Index</i> .....	III-10
3.5.5	Uji <i>Chi Square</i> .....	III-11
3.6	Jadwal Penelitian.....	III-12
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....</b>		<b>IV-1</b>

4.1	Karakteristik Responden .....	IV-1
4.1.1	Jenis Kelamin .....	IV-1
4.1.2	Usia .....	IV-2
4.1.3	Jenis Pekerjaan .....	IV-3
4.1.4	Tingkat Pendapatan .....	IV-4
4.1.5	Tingkat Pendidikan.....	IV-6
4.1.6	Tujuan Melakukan Perjalanan Menggunakan Transportasi Publik di Kawasan Dukuh Atas .....	IV-7
4.1.7	Alasan Menggunakan Transportasi Publik di Kawasan Dukuh Atas .....	IV-8
4.1.8	Perpindahan Transportasi .....	IV-9
4.2	Uji Validitas .....	IV-9
4.2.1	Uji Validitas (Kepentingan).....	IV-10
4.2.2	Uji Validitas (Kepuasan) .....	IV-11
4.3	Uji Reliabilitas .....	IV-12
4.3.1	Uji Reliabilitas (Kepentingan).....	IV-12
4.3.2	Uji Reliabilitas (Kepuasan) .....	IV-13
4.4	Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan Transportasi Publik di Kawasan Dukuh Atas .....	IV-15
4.5	Penilaian Tingkat Kinerja Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan Transportasi Publik di Kawasan Dukuh Atas yang Diukur dengan Tingkat Kepuasan .....	IV-18
4.6	<i>Importance Performance Analysis</i> .....	IV-20
4.7	<i>Customer Satisfaction Index</i> .....	IV-23
4.8	Uji Chi Square.....	IV-24
4.9	Analisis Hasil Data.....	IV-26

BAB V PENUTUP .....	V-1
5.1 Kesimpulan .....	V-1
5.2 Saran.....	V-1
DAFTAR PUSTAKA .....	PUSTAKA-I
DAFTAR LAMPIRAN.....	LAMPIRAN-I

