

DAFTAR ISI

JUDUL.....	I
TANDA PERSETUJUAN TESIS.....	II
DAFTAR ISI.....	III
DAFTAR TABEL.....	IV
DAFTAR GAMBAR.....	V
DAFTAR LAMPIRAN.....	VI
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar belakang masalah.....	1
1.2. Identifikasi masalah	2
1.3 Tujuan penelitian.....	3
1.4 Kegunaan penelitian.....	3
1.5. Sistematika Pembahasan.....	4
BAB II. TELAAH KEPUSTAKAAN.....	5
2.1.Defenisi Pemasaran.....	5
2.2.Konsep Pemasaran.....	7
2.3.Marketing Mix.....	8
2.4.Produk dan pelayanan.....	10
BAB III. PROFIL TRANSJAKARTA DAN METODE PENELITIAN.....	20
3.1.Latar Belakang Transjakarta.....	20
3.2.Penelitian Sebelumnya.....	24
3.3.Metode Penelitian.....	25
3.4.Metode Penentuan sampel.....	25
3.5 Defenisi operasional Variabel.....	28
3.6.Skala Pengukuran.....	30
3.7 Teknik Analisa data.....	31

BAB IV. ANALISA KEPUASAN PENGGUNA TRANSJAKARTA BUSWAY.....	36
4.1. Koridor IV (Dukuh Atas-Pulo Gadung).....	36
4.2. Koridor VII (Kampung Melayu-Kampung Rambutan).....	57
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 77
5.1. Kesimpulan.....	77
5.2. Saran.....	79
5.3. Penelitian Lanjut.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	82
LAMPIRAN.....	83



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional variable penelitian	29
Tabel 3.2 Skala pengukuran variable penelitian.....	30
Tabel 4.1 Tempat Tinggal dan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.2 Tingkat Usia dan Tingkat pendidikan.....	37
Tabel 4.3 Pekerjaan dan Tujuan perjalanan.....	38
Tabel 4.4 Tingkat Kinerja waktu keberangkatan	39
Tabel.4.5 Tingkat Kepentingan waktu keberangkatan.....	39
Tabel 4.6 Tingkat Kinerja Waktu tiba.....	40
Tabel 4.7 Tingkat Kepentingan Waktu Tiba.....	40
Tabel 4.8 Tingkat Kinerja pelayanan petugas yang ramah dan siap menolong.....	41
Tabel 4.9 Tingkat Kepentingan pelayanan petugas yang ramah dan siap menolong.....	41
Tabel 4.10 Tingkat Kinerja ketanggapan pengelola dldm menghadapi permasalahan.....	42
Tabel 4.11 Tingkat Kepentingan ketanggapan pengelola menghadapi permasalahan.....	42
Tabel 4.12 Tingkat Kinerja Pengelola dalam menganggapi keluhan.....	43
Tabel 4.13 Tingkat Kepentingan pengelola dalam menanggapi keluhan.....	43
Tabel 4.14 Tingkat kinerja kecakapan/pengetahuan petugas.....	44
Tabel 4.15 Tingkat Kepentingan Kecakapan/pengetahuan petugas.....	44
Tabel. 4.16 Tingkat Kinerja kemampuan pengelola melakukan komunikasi.....	45
Tabel 4.17 Tingkat Kepentingan kemampuan pengelola melakukan komunikasi.....	45
Tabel 4.18 Tingkat Kinerja Kenyamanan Didalam shelter.....	46
Tabel 4.19 Tingkat Kepentingan kenyamanan didalam shelter.....	46
Tabel 4.20 Tingkat Kenyamanan didalam busway.....	47
Tabel 4.21 Tingkat kepentingan kenyamanan didalam busway.....	47
Tabel 4.22 Tingkat Kinerja Keamanan didalam shelter.....	48
Tabel 4.23 Tingkat Kepentingan Keamanan didalam shelter.....	48
Tabel 4.24 Tingkat Kinerja Keamanan didalam busway.....	49
Tabel 4,25 Tingkat kepentingan keamanan didalam busway.....	49
Tabel 4.26 Tingkat Kinerja Kebersihan didalam shelter.....	50
Tabel 4.27 Tingkat Kepentingan Kebersihan didalam shelter.....	50
Tabel 4.28 Tingkat Kinerja kebersihan didalam busway.....	51
Tabel 4.29 Tingkat kepentingan kebersihan didalam busway.....	51

Tabel 4.30. Tingkat Kinerja Jumlah armada busway yang beroperasi selama ini.....	51
Tabel. 4.31 Tingkat Kepentingan Jumlah busway yang beroperasi selama ini.....	52
Tabel. 4.32 Perhitungan rata-rata kinerja dan kepentingan.....	52
Tabel 4.33 Tempat Tinggal dan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.34 Tingkat Usia dan Tingkat pendidikan.....	57
Tabel 4.35 Pekerjaan dan Tujuan perjalanan.....	58
Tabel 4.36 Tingkat Kinerja waktu keberangkatan	59
Tabel 4.37 Tingkat Kepentingan waktu keberangkatan.....	59
Tabel 4.38 Tingkat Kinerja Waktu tiba.....	60
Tabel 4.39 Tingkat Kepentingan Waktu Tiba.....	60
Tabel 4.40 Tingkat Kinerja pelayanan petugas yang ramah dan siap menolong.....	61
Tabel 4.41 Tingkat Kepentingan pelayanan petugas yang ramah dan siap menolong.....	61
Tabel 4.42 Tingkat Kinerja ketanggapan pengelola dldm menghadapi permasalahan.....	62
Tabel 4.43 Tingkat Kepentingan ketanggapan pengelola menghadapi permasalahan.....	62
Tabel 4.44 Tingkat Kinerja Pengelola dalam menganggapi keluhan.....	63
Tabel 4.45 Tingkat Kepentingan pengelola dalam menanggapi keluhan.....	63
Tabel 4.46 Tingkat kinerja kecakapan/pengetahuan petugas.....	64
Tabel 4.47 Tingkat Kepentingan Kecakapan/pengetahuan petugas.....	64
Tabel 4.48 Tingkat Kinerja kemampuan pengelola melakukan komunikasi.....	65
Tabel 4.49 Tingkat Kepentingan kemampuan pengelola melakukan komunikasi.....	65
Tabel 4.50 Tingkat Kinerja Kenyamanan Didalam shelter.....	66
Tabel 4.51 Tingkat Kepentingan kenyamanan didalam shelter.....	66
Tabel 4.52 Tingkat Kenyamanan didalam busway.....	66
Tabel 4.53 Tingkat kepentingan kenyamanan didalam busway.....	67
Tabel 4.54 Tingkat Kinerja Keamanan didalam shelter.....	67
Tabel 4.55 Tingkat Kepentingan Keamanan didalam shelter.....	68
Tabel 4.56 Tingkat Kinerja Keamanan didalam busway.....	68
Tabel 4.57 Tingkat kepentingan keamanan didalam busway.....	67
Tabel 4.58 Tingkat Kinerja Kebersihan didalam shelter.....	68
Tabel 4.59 Tingkat Kepentingan Kebersihan didalam shelter.....	68

Tabel 4.60 Tingkat Kinerja kebersihan didalam busway.....	70
Tabel 4.61 Tingkat kepentingan kebersihan didalam busway.....	70
Tabel 4.62 Tingkat Kinerja Jumlah armada busway yang beroperasi selama ini.....	71
Tabel 4.63 Tingkat Kepentingan Jumlah busway yang beroperasi selama ini.....	71
Tabel 4.64 Perhitungan rata-rata kinerja dan kepentingan.....	72



Daftar Gambar

Gambar 2.1 Konsep Pemesaran.....	7
Gambar 3.1 Rute Jalur Busway.....	23
Gambar 3.2 Skema analisis kepuasan pengguna busway.....	28
Gambar 4.1 Diagram kertesius diagram IPA koridor IV.....	54
Gambar 4.1 Diagram kertesius diagram IPA koridor VII.....	73

