

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GRAFIK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-4
1.3 Rumusan Masalah	I-4
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-4
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	I-5
1.6 Sistematika Penelitian	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Sistem Transportasi.....	II-1
2.2 Moda Transportasi	II-3
2.3 Karakteristik Pengguna Angkutan Umum.....	II-4
2.4 Kepuasan Pelanggan	II-4
2.5 Kualitas Pelayanan.....	II-7
2.6 Mengelola Kualitas Jasa atau Pelayanan	II-8
2.7 Manfaat Kualitas Jasa	II-11
2.8 Defenisi Kepuasan Pelanggan dan Indikator yang Menyatakan Puas	II-13
2.9 Kerangka Berfikir	II-16

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Langkah Kerja.....	III-1
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	III-2
3.3	Menentukan Komponen Pelayanan dan Variabel.....	III-2
	3.3.1 Menentukan Komponen Pelayanan.....	III-2
	3.3.2 Menentukan Variabel	III-3
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	III-3
	3.4.1 Menentukan Jumlah Responden.....	III-4
	3.4.2 Mengumpulkan Data Primer dan Sekunder	III-5
3.5	Metode Pengelolaan dan Analisis Data	III-5
	3.5.1 <i>Importance Performance Analysis</i>	III-5
	3.5.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Dengan Uji Korelasi Biraviat	III-9
	3.5.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	III-11
	3.5.4 Uji <i>Chi Square</i>	III-12

BAB IV ANALISIS DATA

4.1	Analisa Tanggapan Penumpang.....	IV-1
4.2	Uji Normalitas.....	IV-1
4.3	Analisa Data.....	IV-3
4.4	Perhitungan Rata-rata	IV-18
4.5	Perhitungan Tingkat Prioritas	IV-22
4.6	Pengujian Hasil Analisa.....	IV-26
	4.6.1 Pengujian Korelasi Bivariat	IV-26
	4.6.2 Pengujian Validitas dengan Pengujian Korelasi Bivariat	IV-27
	4.6.3 Pengujian Reliabilitas dengan Pengujian Korelasi Bivariat.....	IV-29
	4.6.4 Pengujian Regresi Linear Sederhana.....	IV-31
	4.6.5 Pengujian <i>Chi – Square</i>	IV-35

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA.....	xiii
----------------------------	-------------

LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Manfaat Kepuasan Pelanggan dan Kualitas.....	II-14
Gambar 2.2	Bagan Kerangka Berfikir.....	II-16
Gambar 3.1	Diagram Alir Penelitian.....	III-1
Gambar 3.2	Diagram Cartesius Berdasarkan <i>Importance Performance Analysis</i> ..	III-7
Gambar 4.1	Hasil <i>Output</i> Program SPSS Untuk Pengujian Normalitas Menggunakan Uji <i>Shapiro-Wilk</i> dan <i>Liliefors</i>	IV-1
Gambar 4.2	Hasil <i>Output</i> Program SPSS Untuk Pengujian Analisis Korelasi Bivariat.....	IV-26
Gambar 4.3	Hasil <i>Output</i> Program SPSS Untuk Pengujian Reabilitas Untuk Kinerja Perusahaan.....	IV-30
Gambar 4.4	Hasil <i>Output</i> Program SPSS Untuk Pengujian Reliabilitas Untuk Kepuasan Penumpang.....	IV-31
Gambar 4.5	Hasil <i>Output</i> Pengujian Regresi Linear Sederhana (<i>Variable Entered</i>)	IV-32
Gambar 4.6	Hasil <i>Output</i> Pengujian Regresi Linear Sederhana (<i>Model Summary</i>)	IV-32
Gambar 4.7	Hasil <i>Output</i> Pengujian Regresi Linear Sederhana (ANOVA).....	IV-33
Gambar 4.8	Hasil <i>Output</i> Pengujian Regresi Linear Sederhana (<i>Coefficients</i>).....	IV-33
Gambar 4.9	Ilustrasi Kesimpulan Hipotesis Pada Kuadran I.....	IV-38
Gambar 4.10	Ilustrasi Kesimpulan Hipotesis Pada Kuadran II.....	IV-41
Gambar 4.11	Ilustrasi Kesimpulan Hipotesis Pada Kuadran III.....	IV-43
Gambar 4.12	Ilustrasi Kesimpulan Hipotesis Pada Kuadran IV.....	IV-46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	II-24
Tabel 3.1	Perbandingan Koefisien <i>Pearson Correlation</i> Dengan Tingkat Hubungan.....	III-10
Tabel 4.1	Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Perusahaan pada dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	IV- 4
Tabel 4.2	Penilaian Penumpang terhadap Kepuasan Penumpang pada dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	IV- 4
Tabel 4.3	Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Perusahaan pada dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	IV- 7
Tabel 4.4	Penilaian Penumpang terhadap Kepuasan Penumpang pada Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	IV- 8
Tabel 4.5	Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Perusahaan pada dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	IV-10
Tabel 4.6	Penilaian Penumpang terhadap Kepuasan Penumpang pada dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	IV-10
Tabel 4.7	Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Perusahaan pada dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian).....	IV-13
Tabel 4.8	Penilaian Penumpang terhadap Kepuasan Penumpang pada dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian).....	IV-13
Tabel 4.9	Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Perusahaan pada dimensi <i>Empathy</i> (Dirasakan).....	IV-16
Tabel 4.10	Penilaian Penumpang terhadap Kepuasan Penumpang pada Dimensi <i>Empathy</i> (Dirasakan).....	IV-16
Tabel 4.11	Perhitungan Rata – Rata Dari Penilaian Kinerja Perusahaan dan Kepuasan Penumpang.....	IV- 19
Tabel 4.12	Perhitungan Rata-Rata terhadap Kinerja Perusahaan dengan Kepuasan Penumpang Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan.....	IV-20

Tabel 4.13	Perhitungan Kontribusi Penilaian Keseluruhan Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	IV-21
Tabel 4.14	Tabel Hasil <i>Output</i> Analisa Uji Validitas dengan Analisa Korelasi Bivariat pada Kinerja Perusahaan.....	IV-28
Tabel 4.15	Tabel Hasil <i>Output</i> Analisa Uji Validitas dengan Analisa Korelasi Bivariat pada Kepuasan Penumpang.....	IV-29
Tabel 4.16	Rekapitulasi Hasil <i>Output</i> Pengujian Reliabilitas dengan Pengujian Korelasi Bivariat.....	IV-31
Tabel 4.17	Rata – Rata Penilaian Kinerja Perusahaan Pada Kuadran I.....	IV-36
Tabel 4.18	Rata – Rata Penilaian Kepuasan Penumpang Pada Kuadran I.....	IV-37
Tabel 4.19	Perhitungan χ^2 Hitung Pada Kuadran I.....	IV-37
Tabel 4.20	Rata – Rata Penilaian Kinerja Perusahaan Pada Kuadran II.....	IV-39
Tabel 4.21	Rata – Rata Penilaian Kepuasan Penumpang Pada Kuadran II....	IV-39
Tabel 4.22	Perhitungan χ^2 Hitung Pada Kuadran II.....	IV-40
Tabel 4.23	Rata – Rata Penilaian Kinerja Perusahaan Pada Kuadran III.....	IV-41
Tabel 4.24	Rata – Rata Penilaian Kepuasan Penumpang Pada Kuadran III....	IV-42
Tabel 4.25	Perhitungan χ^2 Hitung Pada Kuadran III.....	IV-42
Tabel 4.26	Rata – Rata Penilaian Kinerja Perusahaan Pada Kuadran IV.....	IV-44
Tabel 4.27	Rata – Rata Penilaian Kepuasan Penumpang Pada Kuadran IV...	IV-44
Tabel 4.28	Perhitungan χ^2 Hitung Pada Kuadran IV.....	IV-45

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Histogram Pengujian Normalitas Kinerja Perusahaan.....	IV-2
Grafik 4.2	histogram Pengujian Normalitas Kepuasan Penumpang.....	IV-2
Grafik 4.3	Penilaian Penumpang Rata – Rata Terhadap Kinerja Perusahaan dan Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan.....	IV-20
Grafik 4.4	Kontribusi Penilaian Kinerja Perusahaan Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	IV-21
Grafik 4.5	Kontribusi Penilaian Kepuasan Penumpang Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	IV-22
Grafik 4.6	Diagram Cartesius Berdasarkan <i>Importance Performance Analysis</i> Penilaian Terhadap Kinerja Perusahaan dan Kepuasan Penumpang...	IV-23

