
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Indeks Kepuasan Penumpang	II-15
Tabel 2.2 Penilaian Tingkat Kepentingan Pengguna Jasa Berdasarkan Skala Likert	II-27
Tabel 2.3 Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Pengguna Jasa Berdasarkan Skala Likert	II-28
Tabel 2.4 Frekuensi yang Diamati	II-31
Tabel 2.5 Cara Perhitungan <i>Chi Square</i>	II-32
Tabel 2.6 Gambaran Umum Bus Gunung Harta (Jakarta - Malang)	II-34
Tabel 2.7 Penelitian Terdahulu	II-38
Tabel 3.1 Tabel Isaac dan Michael	III-4
Tabel 3.2 Dimensi – Dimensi Pelayanan	III-5
Tabel 4.1 Data Jumlah Penumpang Tangerang – Malang	IV-1
Tabel 4.2 Data Jumlah Penumpang Malang – Tangerang	IV-2
Tabel 4.3 Data OR rute Jakarta – Malang	IV-4
Tabel 4.4 Data OR rute Malang – Jakarta	IV-5
Tabel 4.5 Data LF rute Jakarta – Malang	IV-7
Tabel 4.6 Data LF rute Malang – Jakarta	IV-8

Tabel 4.7 Data Waktu Tempuh arah Jakarta – Malang	IV-10
Tabel 4.8 Data Waktu Tempuh arah Malang – Jakarta	IV-11
Tabel 4.9 Data Kecepatan Perjalanan arah Jakarta – Malang.....	IV-13
Tabel 4.10 Data Kecepatan Perjalanan arah Malang – Jakarta.....	IV-14
Tabel 4.11 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-16
Tabel 4.12 Berdasarkan Usia Responden	IV-16
Tabel. 4.13 Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	IV-17
Tabel 4.14 Berdasarkan Jumlah Kelompok.....	IV-18
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Kuesioner mengenai Kinerja Pelayanan	IV-20
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Kuesioner mengenai Kepuasan Penumpang.....	IV-21
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas.....	IV-23
Tabel 4.18 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Pelayanan	IV-24
Tabel 4.19 Penilaian terhadap Kepuasan Penumpang	IV-26
Tabel 4.20 Perhitungan Rata-Rata dari Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Penumpang	IV-28
Tabel 4.21 Rata-Rata Tingkat Kinerja Pelayanan pada bus Gunung Harta dalam Kuadran A	IV-40
Tabel 4.22 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Penumpang pada bus Gunung Harta dalam Kuadran A	IV-40

Tabel 4.23 Perhitungan X^2_{hitung} untuk Kuadran A	IV-41
Tabel 4.24 Rata-Rata Tingkat Kinerja Pelayanan pada bus Gunung Harta dalam Kuadran B	IV-42
Tabel 4.25 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Penumpang pada bus Gunung Harta dalam Kuadran B	IV-42
Tabel 4.26 Perhitungan X^2_{hitung} untuk Kuadran B.....	IV-43
Tabel 4.27 Rata-Rata Tingkat Kinerja Pelayanan pada bus Gunung Harta dalam Kuadran C	IV-44
Tabel 4.28 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Penumpang pada bus Gunung Harta dalam Kuadran C	IV-44
Tabel 4.29 Rata-Rata Tingkat Kinerja Pelayanan pada bus Gunung Harta dalam Kuadran D	IV-46
Tabel 4.30 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Penumpang pada bus Gunung Harta dalam Kuadran D	IV-46