

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Definisi Transportasi.....	5
2.1.1 Moda Transportasi.....	5
2.1.2 Definisi Bus.....	6
2.2 Kualitas.....	7
2.2.1 Kualitas dan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	7
2.2.2 Model Kualitas Jasa.....	10
2.3 Pengujian Statistik.....	11
2.3.1 Uji Validitas.....	11
2.3.2 Uji Reabilitas.....	11
2.3.3 Logika Fuzzy.....	12
2.3.4 Fungsi Keanggotaan.....	13
2.3.5 Proses Defuzzyfikasi.....	13
2.3.6 Metode Servqual.....	14
2.4 COVID-19.....	15
2.4.1 Protokol Kesehatan untuk Moda Transportasi.....	16

2.5 Studi Terdahulu.....	19
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Identifikasi Masalah dan Penentuan	21
3.2 Studi Pustaka.....	21
3.3 Perancangan, Uji Coba dan Revisi Kuisiонер.....	22
3.4 Pengumpulan Data dengan Kuisiонер.....	24
3.4.1 Identifikasi Populasi.....	24
3.4.2 Ukuran Sample.....	24
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	24
3.6 Pengolahan dan Analisis.....	25
3.7 Pengambilan Kesimpulan dan Saran.....	25
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Karakteristik Bus Primajasa.....	27
4.2 Penentuan Ukuran Sampel Minimum.....	27
4.3 Pembuatan dan Penyusunan Kuisiонер.....	28
4.4 Uji Coba dan Penyebaran Kuisiонер.....	29
4.5 Pengujian Statistika.....	29
4.5.1 Uji Validitas.....	30
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	33
4.6 Karakteristik Responden.....	33
4.6.1 Jenis Kelamin.....	34
4.6.2 Usia.....	34
4.6.3 Tingkat Pendidikan.....	35
4.6.4 Pekerjaan.....	36
4.7 Rekapitulasi Data Kuisiонер.....	37
4.8 Analisis Data.....	38
4.8.1 Penentuan Fuzzy set.....	38
4.8.2 Fuzzyfikasi.....	39

4.8.3 Defuzzyfikasi.....	41
4.9 Metode Servqual.....	46
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN A (Kuisisioner Penelitian).....	56
LAMPIRAN B (Hasil Kuisisioner).....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Service Quality Gap Model.....	10
Gambar 2.2 Kurva TFN.....	13
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	20
Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin Pengguna Layanan.....	34
Gambar 4.2 Usia Pengguna Layanan.....	35
Gambar 4.3 Persentase Tingkat Pendidikan.....	36
Gambar 4.4 Persentase Jenis Pekerjaan.....	37
Gambar 4.5 Derajat Keanggotaan atribut pertama pada kurva TFN.....	45



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Reliabilitas.....	12
Tabel 2.2 Studi Terdahulu.....	19
Tabel 4.1 Atribut Pertanyaan dalam Kuisiонер.....	28
Tabel 4.2 Atribut Pertanyaan dalam Kuisiонер (Lanjutan).....	30
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Tingkat Persepsi.....	31
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan.....	32
Tabel 4.5 Hasil uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4.6 Jenis Kelamin Pengguna.....	34
Tabel 4.7 tingkat Pendidikan Pengguna Layanan.....	35
Tabel 4.8 Jenis Pekerjaan Pengguna Layanan.....	36
Tabel 4.9 Rekapitulasi kuisiонер atribut persepsi	37
Tabel 4.10 Rekapitulasi kuisiонер atribut harapan	38
Tabel 4.11 Nilai <i>Fuzzyfikasi</i>	39
Tabel 4.12 Nilai <i>Fuzzyfikasi</i> Lanjutan.....	40
Tabel 4.13 Nilai <i>defuzzyfikasi</i> Tingkat Persepsi..	41
Tabel 4.14 Nilai <i>defuzzyfikasi</i> Tingkat Persepsi.. (Lanjutan).....	42
Tabel 4.15 Nilai <i>defuzzyfikasi</i> tingkat harapan...	43
Tabel 4.16 Nilai <i>servqual</i>	46
Tabel 4.17 Nilai <i>servqual</i> (Lanjutan).....	47

DAFTAR NOTASI

$<$	= Kurang dari
$\leq$	= Kurang / Sama dengan
$+$	= Tambah
$\times$	= Kali
$=$	= Sama dengan
Σ	= Sigma
$\mu(x)$	= Derajat keanggotaan
Z	= Defuzzyfikasi
Z_i	= Fuzzyfikasi

DAFTAR SINGKATAN

TFN	= <i>Triangular Fuzzy Number</i>
Servqual	= Service - Quality