

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
2.1 Kualitas Pelayanan.....	5
2.2 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan .....	5
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	6
2.4 Kepuasan Konsumen .....	7
2.5 Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	8
2.6 Standar Pelayanan.....	9
2.7 Uji Statistika .....	9
2.7.1 Uji Validitas .....	10
2.7.2 Uji Reliabilitas .....	11
2.8 Penentuan Ukuran Sampel Minimum.....	12
2.9 Skala <i>Likert</i> .....	13
2.10 Metode <i>Zone of Tolerance (ZOT)</i> .....	13
2.11 Studi Terdahulu.....	15

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>17</b>
3.1    Prosedur Penelitian .....	17
3.2    Identifikasi Masalah dan Penentuan Topik Penelitian.....	18
3.3    Peninjauan Pustaka .....	19
3.4    Perancangan dan Uji Coba Kuesioner Penelitian .....	19
3.5    Penyebaran Kuesioner Penelitian .....	20
3.5.1    Identifikasi Populasi .....	20
3.5.2    Penentuan Sampel.....	20
3.6    Pengujian Statistik Kuesioner.....	20
3.7    Pengolahan Data Kuesioner.....	20
3.7.1    Perhitungan Keseluruhan Kepuasan Konsumen.....	21
3.7.2    Pemetaan <i>Zone of Tolerance</i> (ZOT).....	21
3.8    Analisis Hasil Pengolahan Data dan Usulan Perbaikan.....	21
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>22</b>
4.1    Karakteristik Baraya Travel.....	22
4.2    Perancangan dan Penyusunan Kuesioner .....	23
4.3    Uji Coba Kuesioner Penelitian .....	23
4.4    Penyebaran Kuesioner Penelitian .....	24
4.5    Matriks Data Mentah .....	24
4.6    Ukuran Sampel Minimum .....	25
4.7    Pengujian Statistika.....	26
4.7.1    Perhitungan Uji Validitas.....	26
4.7.2    Perhitungan Uji Reliabilitas.....	29
4.8    Karakteristik Responden.....	29
4.8.1    Jenis Kelamin.....	29
4.8.2    Usia .....	30
4.8.3    Jenis Pekerjaan.....	31
4.8.4    Frekuensi Penggunaan .....	31
4.9    Rekapitulasi Data Kuesioner .....	32
4.10    Perhitungan Rata-Rata Kepuasan Konsumen.....	33
4.11    Pemetaan Metode <i>Zone of Tolerance</i> (ZOT).....	36
4.11.1    Pemetaan <i>Zone of Tolerance</i> (ZOT) Atribut Pelayanan .....	36

4.11.2 Pemetaan <i>Zone of Tolerance</i> (ZOT) Kriteria Pelayanan .....	38
4.12 Analisis <i>Zone of Tolerance</i> .....	39
4.12.1 Analisis Kepuasan Pelayanan Baraya Travel .....	42
4.12.2 Analisis Ketidakpuasan Pelayanan Baraya Travel .....	42
4.13 Usulan Perbaikan .....	42
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	46
5.1 Kesimpulan .....	46
5.2 Saran .....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	48



## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Perusahaan Angkutan AJAP Bandung-Jakarta.....	1
Tabel 2.1	Dimensi <i>Servqual</i> .....	7
Tabel 2.2	Nilai – Nilai <i>Product Moment Pearson</i> .....	10
Tabel 2.3	Nilai Reliabilitas .....	12
Tabel 2.4	Skala Pengukuran <i>Likert</i> .....	13
Tabel 2.5	Studi Terdahulu.....	15
Tabel 4.1	Hasil Penyusunan Kuesioner .....	23
Tabel 4.2	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Layanan Harapan .....	26
Tabel 4.3	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Layanan Dirasakan .....	27
Tabel 4.4	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Layanan Minimum.....	28
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	29
Tabel 4.6	Rekapitulasi Data Kuesioner Masing-Masing Atribut.....	32
Tabel 4.7	Rekapitulasi Data Kuesioner untuk Kriteria Pelayanan .....	33
Tabel 4.8	Kepuasan Rata-Rata Layanan Harapan Atribut Pelayanan .....	33
Tabel 4.9	Kepuasan Rata-Rata Layanan Dirasakan Atribut Pelayanan.....	34
Tabel 4.10	Kepuasan Rata-Rata Layanan Minimum Atribut Pelayanan.....	35
Tabel 4.11	Hasil Perhitungan Kepuasan Rata-Rata Kriteria Pelayanan .....	36
Tabel 4.12	Perhitungan MSA, MSS, dan Posisi ZOT Atribut Pelayanan .....	37
Tabel 4.13	Perhitungan MSA, MSS, dan Posisi ZOT Kriteria Pelayanan .....	38
Tabel 4.14	Nilai MSA, MSS, dan Posisi ZOT Keseluruhan Atribut.....	39
Tabel 4.15	Nilai MSA, MSS, dan Posisi ZOT Keseluruhan Kriteria.....	40
Tabel 4.16	Usulan Perbaikan Setiap Atribut Pelayanan .....	43
Tabel 4.17	Usulan Perbaikan pada Kriteria Pelayanan.....	45

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep <i>Zone of Tolerance</i> (ZOT) .....	14
Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian.....	17
Gambar 4.1 Jenis-Jenis Moda, Interior, dan Logo Baraya Travel.....	22
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Persentase Berdasarkan Usia.....	30
Gambar 4.4 Diagram Lingkaran Persentase Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	31
Gambar 4.5 Diagram Lingkaran Persentase Berdasarkan Frekuensi Perjalanan .....	32
Gambar 4.6 Peta Zona Toleransi Atribut Pelayanan Baraya Travel .....	38
Gambar 4.7 Peta Zona Toleransi Kriteria Pelayanan Baraya Travel.....	39



**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran A	Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek ..... 51
Lampiran B	Kuesioner Penelitian ..... 69
Lampiran C	Matriks Data Mentah..... 74
Lampiran D	Bobot Rata-Rata Penilaian Responden ..... 86

