

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| LEMBAR JUDUL | |
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| ABSTRAK | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR TABEL | xi |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 2 |
| 1.3 Ruang Lingkup Kegiatan | 2 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 2 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 3 |
| BAB II : TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 DAMRI | 4 |
| 2.2 Kualitas Pelayanan..... | 5 |
| 2.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan | 5 |
| 2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan | 6 |
| 2.5 Standar Pelayanan..... | 8 |
| 2.6 Pengujian Statistika..... | 8 |
| 2.6.1 Uji Validitas | 9 |
| 2.6.2 Uji Reliabilitas | 10 |
| 2.7 Penentuan Banyaknya Responden | 11 |
| 2.8 Metode <i>Kansei Engineering</i> | 12 |
| 2.9 Jenis-jenis <i>Kansei Engineering</i> | 13 |
| 2.10 Penelitian Sebelumnya..... | 15 |

| | | |
|------------------|---|----|
| BAB III : | METODE PENELITIAN | |
| 3.1 | Prosedur Penelitian | 16 |
| 3.2 | Identifikasi Masalah dan Menentukan Topik | 17 |
| 3.3 | Tinjauan Pustaka..... | 17 |
| 3.4 | Pembuatan, Uji Coba dan Perbaikan Kuesioner . | 18 |
| 3.5 | <i>Span the Semantic Space</i> | 18 |
| | 3.5.1 Pengumpulan <i>Kansei Word</i> | 18 |
| | 3.5.2 Strukturisasi <i>Kansei Word</i> | 19 |
| 3.6 | Penentuan Ukuran Sampel..... | 19 |
| 3.7 | Pengumpulan Data Wawancara Menggunakan Kuesioner | 19 |
| 3.8 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 19 |
| 3.9 | Pengelompokkan <i>Kansei Word</i> | 20 |
| 3.11 | Analisis dan Rekomendasi | 21 |
| BAB IV : | ANALISIS DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 | Karakteristik Bus DAMRI | 22 |
| 4.2 | Analisis Metode <i>Kansei Engineering</i> | 23 |
| | 4.2.1 Pengumpulan <i>Kansei Word</i> | 23 |
| | 4.2.2 Strukturisasi <i>Kansei Word</i> | 28 |
| 4.3 | Perancangan dan Penyusunan Kuesioner..... | 33 |
| 4.4 | Uji Coba Kuesioner..... | 35 |
| 4.5 | Penentuan Ukuran Sampel..... | 35 |
| 4.6 | Penyebaran Kuesioner Penelitian | 35 |
| 4.7 | Uji Statistika..... | 36 |
| | 4.7.1 Uji Validitas | 36 |
| | 4.7.2 Uji Reliabilitas | 38 |
| 4.8 | Karakteristik Responden..... | 40 |
| | 4.8.1 Jenis Kelamin..... | 40 |
| | 4.8.2 Usia | 41 |
| | 4.8.3 Jenis Pekerjaan..... | 42 |

| | |
|---|----|
| 4.8.4 Penggunaan Bus DAMRI Jalur Alun-Alun – Baru Parahyangan | 43 |
| 4.9 Pengelompokkan <i>Kansei Word</i> | 43 |
| 4.10 Hubungan Antara <i>Kansei Word</i> dan <i>Product Properties</i> | 46 |
| BAB V : PENUTUP | |
| 5.1 Kesimpulan | 50 |
| 5.2 Saran | 51 |
| DAFTAR PUSTAKA | 52 |
| LAMPIRAN | |

