

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR NOTASI.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Ruang Lingkup Kegiatan.....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kualitas Pelayanan.....	5
2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	5
2.3 Standar Pelayanan.....	7
2.4 Pengujian Statistika.....	7
2.4.1 Penentuan Ukuran Sampel.....	7
2.4.2 Uji Validitas.....	8
2.4.3 Uji Reliabilitas.....	9
2.5 Logika Fuzzy.....	10
2.5.1 Fungsi Keanggotaan.....	11
2.5.2 Defuzzifikasi.....	11

2.6 Pengukuran <i>Servqual</i>	12
2.7 Studi Terdahulu	13
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	14
3.1 Prosedur Penelitian.....	14
3.2 Identifikasi Masalah dan Penentuan Topik Penelitian	15
3.3 Studi Pustaka	15
3.4 Pembuatan, Uji Coba dan Perbaikan Kuesioner.....	15
3.5 Pengumpulan Data Menggunakan Kuesioner	17
3.5.1 Identifikasi Populasi.....	17
3.5.2 Ukuran Sampel.....	17
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	17
3.7 Pengolahan dan Analisis Data	18
3.8 Kesimpulan Hasil Pengolahan Data.....	18
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Karakteristik Bus DAMRI.....	19
4.2 Penentuan Ukuran Sampel Minimum	19
4.3 Perancangan dan Penyusunan Kuesioner	20
4.4 Uji Coba Kuesioner Penelitian	21
4.5 Penyebaran Kuesioner Penelitian	22
4.6 Uji Statistika	22
4.6.1 Perhitungan Uji Validitas	22
4.6.2 Perhitungan Uji Reliabilitas	24
4.7 Karakteristik Responden	24
4.7.1 Jenis Kelamin	25
4.7.2 Usia.....	25
4.7.3 Jenis Pekerjaan	26

4.8 Rekapitulasi Data Kuesioner	27
4.9 Analisis Metode <i>Fuzzy</i>	28
4.9.1 Penentuan Fuzzy Set	28
4.9.2 Fuzzifikasi	28
4.9.3 Defuzzifikasi	30
4.10 Analisis Nilai <i>Servqual (gap)</i>	32
BAB 5 KESIMPULAN	36
5.1 Kesimpulan	36
5.2 Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	37



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Nilai – Nilai Product Moment Pearson	9
Tabel 2.2 Nilai Reliabilitas	10
Tabel 2.3 Studi Terdahulu.....	13
Tabel 4.1 Hasil Penyusunan Kuesioner	21
Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Layanan Presepsi.....	23
Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Layanan Dirasakan.....	23
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	24
Tabel 4.5 Rekapitulasi Data Kuesioner Atribut Layanan Presepsi	27
Tabel 4.6 Rekapitulasi Data Kuesioner Atribut Layanan Harapan	27
Tabel 4.7 Nilai Fuzzifikasi.....	28
Tabel 4.8 Nilai Deffuzifikasi Persepsi	30
Tabel 4.9 Nilai Deffuzifikasi Harapan	31
Tabel 4.10 <i>Servqual Score</i>	32

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kurva TFN.....	11
Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian.....	14
Gambar 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
Gambar 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	26
Gambar 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	26
Gambar 4.4 Persentase <i>gap</i>	35



DAFTAR NOTASI

$<$: Kurang dari
\leq	: Kurang dari atau sama dengan
$+$: Tambah
\times	: Kali
$=$: Sama dengan
Σ	: Sigma
$\mu[x]$: Derajat Keanggotaan x
Z	: Titik pusat daerah fuzzy (Defuzzifikasi)
Zi	: Fuzzifikasi



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner Penelitian	40
Lampiran B Hasil Kuesioner.....	42
Lampiran C Bobot Rata – Rata Penilaian Responden.....	48

