

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Alternatif Solusi	8
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Tugas Akhir.....	9
1.5 Manfaat Tugas Akhir.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	13
II.1 <i>Service Quality in Public Transportastion</i>	13
II.1.1 Pemilihan Variabel <i>Service Quality</i>	13
II.1.2 Metode Perbaikan Kualitas Layanan	17
II.2 Perbandingan dan Pemilihan Metode	22
III.2.1 Pemilihan Metode	22
II.2.2 Teori Penyelesaian Masalah.....	25
BAB III METODOLOGI PERANCANGAN.....	31
III.1 Sistematika Perancangan	31
III.1.1 Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data.....	31
III.1.2 Tahapan Perancangan	32
III.1.3 Deskripsi Mekanisme Verifikasi	47
III.1.4 Deskripsi Mekanisme Validasi Hasil Rancangan.....	47
III.2 Identifikasi Sistem Terintegrasi.....	48
III.3 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir	49
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	50

IV.1 Pengumpulan Data	50
IV.1.1 Pelaksanaan Wawancara.....	50
IV.1.2 Pelaksanaan Observasi	50
IV.1.3 Penyebaran Kuesioner	50
IV.2 Pengolahan Data.....	51
IV.2.1 <i>Screening</i> Hasil Kuesioner	51
IV.2.2 <i>Input</i> dan Rekapitulasi Data	51
IV.2.3 Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	52
IV.2.4 <i>Pretest</i>	53
IV.2.5 Uji Normalitas	53
IV.2.6 Uji Validitas Konstruksi.....	54
IV.2.7 Uji Reliabilitas.....	56
IV.2.8 Pengolahan Data Kuesioner <i>Servqual</i>	57
IV.2.9 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	60
IV.2.10 <i>Customer Satisfaction Coefficient (CSC)</i>	62
IV.2.11 Integrasi <i>Servqual</i> dan Model Kano	66
IV.2.12 <i>True Customer Need</i>	67
IV.2.13 Analisa dan Rekomendasi <i>True Customer Need</i>	68
BAB V ANALISIS	80
V.1 Verifikasi dan Validasi	80
V.1.1 Verifikasi.....	80
V.1.2 Validasi	81
V.2 Analisis Hasil.....	83
V.2.1 Analisis dan Rencana Implementasi Usulan Solusi.....	89
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	99
VI.1 Kesimpulan.....	99
VI.2 Saran.....	101
VI.2.1 Bagi Bhinneka Shuttle Mekar Wangi	101
VI.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya.....	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	105