

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat	5
1.4 Batasan Masalah	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Transportasi Umum	11
2.2.2 Suroboyo Bus	11
2.2.3 Tingkat Kepuasan	14
2.2.4 Metode Pengumpulan Data	15
2.2.5 Populasi dan Teknik Sampling	16
2.2.6 Metode Analisis Data	19
2.2.7 <i>Analitycal Hierarchy Process (AHP)</i>	21
2.2.8 <i>E-Service Quality</i>	23
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Metode Pengumpulan Data	25
3.2.1 Observasi	25
3.2.2 Kuesioner <i>E-Servqual</i>	25
3.2.3 Kuesioner AHP	26
3.2.4 Studi Literatur	28

3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.4	Metode Analisis Data	30
3.4.1	Uji Kecukupan data	30
3.4.2	<i>E-Servqual</i>	30
3.4.3	<i>Analitycal Hierarchy Process (AHP)</i>	31
3.4.4	Variabel Penelitian.....	32
3.4.5	Kerangka Berpikir.....	36
3.5	Jadwal Pelaksanaan	38
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1.	Demografis Responden	39
4.1.1	Data Kuesioner	39
4.2.	Uji Pilot Test.....	43
4.2.1.	Uji Validitas	43
4.2.2.	Uji <i>Reliability</i>	45
4.3.	Pengolahan Data Dengan Metode <i>E-Servqual</i> dan AHP	45
4.3.1.	Menghitung Nilai Rata – Rata <i>E-servqual</i>	45
4.4.	Data Kuesioner AHP	51
4.4.1.	Perhitungan Dengan Metode AHP	51
4.4.2.	Uji konsistensi AHP.....	65
4.4.3.	Menentukan nilai bobot akhir kriteria	66
4.4.4.	Menghitung Rata – Rata Dari Tiap Dimensi	71
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		73
5.1.	Kesimpulan	73
5.2.	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....		75
LAMPIRAN		81
Lampiran 1. Pertanyaan Kuesioner Demografis		81
Lampiran 2. Pertanyaan Kuesioner <i>Google Form</i> Persepsi		82
Lampiran 3. Pertanyaan Kuesioner <i>Google Form</i> Harapan		84
Lampiran 3. Hasil Kuesioner <i>E-Servqual</i>		88
Lampiran 4. Kuesioner Penilaian AHP pada Expert Pertama.....		100
Lampiran 5. Kuesioner Penilaian AHP pada Expert Kedua.....		110
Lampiran 6. Kuesioner Penilaian AHP pada Expert Ketiga		120
Lampiran 7. Algoritma Matlab		130

Lampiran 8. Hasil Matlab.....	135
Lampiran 9. Fenomena pada aplikasi GOBIS di <i>PlayStore</i>	160
Lampiran 10. Bukti Foto pencarian responden pengguna GOBIS	162
BIODATA PENULIS	163

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi GOBIS	14
Gambar 3.2 Kerangka Berpikir	37
Gambar 4.3 Karakteristik Jenis Kelamin	40
Gambar 4.4 Karakteristik Usia.....	40
Gambar 4.5 Karakteristik Status Pekerjaan	41
Gambar 4.6 Karakteristik Domisili	41
Gambar 4.7 Karakteristik Kebutuhan Menggunakan GOBIS.....	42
Gambar 4.8 Karakteristik Intensitas Menggunakan GOBIS.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2.2 Jumlah Konversi Sampah.....	12
Tabel 2.3 Lokasi Penukaran Sampah	12
Tabel 2.4 Skala dan Definisi AHP	22
Tabel 3.1 Skala likert	26
Tabel 3.2 Skala Penilaian AHP	26
Tabel 3.3 Pakar Pengguna Aplikasi GOBIS	27
Tabel 3.4 Nilai Skala Kepentingan	31
Tabel 3.5 Nilai Konsistensi	32
Tabel 3.6 Indikator Pertanyaan	33
Tabel 3.7 Jadwal Pelaksanaan.....	38
Tabel 4.1 Data Karakteristik Responden	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliability	45
Tabel 4.4 Hasil Nilai Rata – Rata E-Servqual	45
Tabel 4.5 Hasil Nilai E-Servqual Berdasarkan Persepsi Dan Harapan.....	48
Tabel 4.6 Perbandingan Berpasangan Dimensi Efisiensi	52
Tabel 4.7 Hasil Nilai Matriks.....	52
Tabel 4.8 Hasil Normalisasi Matriks Dimensi Efisiensi.....	53
Tabel 4.9 Dimensi Fullfilment	54
Tabel 4.10 Rata Rata Matriks Perbandingan Tiga Expert Dimensi Efisiensi	55
Tabel 4.11 Normalisasi Matriks Dimensi Efisiensi	55
Tabel 4.12 Matriks Dengan Dimensi Realibility	56
Tabel 4.13 Rata – Rata Matriks Perbandingan Tiga Expert Dimensi Reability ..	57
Tabel 4.14 Menghitung Normalisasi Dimensi Reability	57
Tabel 4.15 Matriks Perbandingan Dimensi Privasi.....	58
Tabel 4.16 Rata – Rata Perbandingan Tiga Expert Dimensi Privasi	59
Tabel 4.17 Normalisasi Matriks Dimensi Privasi	59
Tabel 4.18 Matriks Perbandingan Dimensi Responsive	60
Tabel 4.19 Rata Rata Matriks Perbandingan Tiga Expert Dimensi Responsive...	61
Tabel 4.20 Normalisasi Matriks Dimensi Responsive.....	61
Tabel 4.21 Matriks Perbandingan Berpasangan Dimensi Kompensasi	62
Tabel 4.22 Rata – Rata Perbandingan Tiga Expert Dimensi Kompensasi.....	62
Tabel 4.23 Normalisasi Matriks Dimensi Kompensasi.....	63
Tabel 4.24 Matriks Perbandingan Berpasangan Dimensi Contact.....	64
Tabel 4.25 Rata Rata Matriks Perbandingan Tiga Expert Dimensi Contact	64
Tabel 4.26 Normalisasi Martiks Dimensi Contact.....	64
Tabel 4.27 Hasil Konsistensi AHP.....	65
Tabel 4.28 Hasil Bobot Akhir dan Rangking Kriteria	66
Tabel 4.29 Hasil Dari Rata – Rata Tiap Dimensi	71