

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	6
DAFTAR GAMBAR	7
DAFTAR LAMPIRAN	7
ABSTRAK	9
ABSTRACT	10
BAB I PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Rumusan Masalah	23
1.3 Pertanyaan Penelitian	24
1.4 Tujuan Penelitian	24
1.5 Manfaat Penelitian	24
1.5.1 Manfaat Bagi Perusahaan	24
1.5.2 Manfaat Bagi Peneliti	25
1.6 Lingkup Penelitian	25
1.7 Sistematika Penulisan	25
BAB II LANDASAN TEORI	27
2.1 <i>Customer Personas</i>	27
2.2 <i>Touch Points</i>	27
2.3 <i>Customer Journey</i>	29
2.3.1 <i>Customer Journey Mapping</i>	32
2.4 <i>Customer Personas Mapping</i>	33
2.5 <i>Workshoping Personas</i>	34
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu	35
2.7 Kerangka Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Desain Penelitian	41
3.2 Metode Pengumpulan Data	42
3.3 Instrumen Penelitian	44
3.4 Metode Analisis Data	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Deskripsi Data	49
4.2 Pembahasan	54
4.2.1 <i>Customer Personas</i>	54
4.2.2 <i>Customer Journey Mapping</i>	58
4.2.3 <i>Customer Personas Mapping</i>	66
4.2.4 <i>Workshoping Personas</i>	71
BAB V SIMPULAN	74
5.1 Simpulan.....	74
5.2 Implikasi	77
5.3 Keterbatasan	80
5.4 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kajian Penelitian Pendahulu.....	36
Tabel 3.1	Detail Metode Pengumpulan Data.....	43
Tabel 3.2	Pertanyaan Wawancara.....	44
Tabel 3.3	Metode Analisis Data.....	47
Tabel 4.1	Deskripsi Data Partisipan Penelitian.....	50
Tabel 4.2	Sebaran Persentase Umur Partisipan.....	52
Tabel 4.3	Sebaran Persentase Jenis Pekerjaan Partisipan.....	52
Tabel 4.4	Sebaran Persentase Frekuensi Penggunaan Transportasi Publik Partisipan.....	52
Tabel 4.5	Persona Nova.....	55
Tabel 4.6	Persona Fadhli.....	56
Tabel 4.7	Persona Santi.....	57
Tabel 4.8	Penilaian <i>Smiley</i> pada setiap <i>Touch points</i> Partisipan Saat ini.....	62
Tabel 4.9	Penilaian <i>Smiley</i> pada setiap <i>Touch points</i> Partisipan Setelah Ajuan Inovasi.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Target Persentase Jumlah Transportasi Jakarta Tahun 2029.....	13
Gambar 1.2.	Simulasi Keuntungan Tarif Integrasi Multimoda.....	15
Gambar 1.3.	Jumlah pengguna terdaftar JakLingko.....	16
Gambar 1.4	Bus Listrik Transjakarta telah Hadir di DKI Jakarta.....	17
Gambar 1.5.	Penilaian atas ulasan penggunaan aplikasi JakLingko di Playstore..	18
Gambar 1.6.	Tiga (3) Kelompok <i>touch points</i> JakLingko dalam Integrasi Transportasi Publik	19
Gambar 1.7.	<i>Touch points</i> dan Tampilan Aplikasi JakLingko.....	20
Gambar 1.8.	<i>Central Clearing House System</i>	21
Gambar 1.9.	<i>Mobility as a Service (MAAS)</i>	21
Gambar 1.10.	<i>Account Based Ticketing (ABT)</i>	22
Gambar 2.1.	Kerangka konseptual penelitian.....	40
Gambar 3.1.	Form Penilaian Pengalaman Berdasarkan Perjalanan Pelanggan....	46
Gambar 4.1.	Peta Rute Perjalanan Pengumpulan Data Partisipan Penelitian.....	53
Gambar 4.2.	Peta Perjalanan Pelanggan Saat ini dari Nilai Rata-Rata (Garis Putus Hijau Horizontal) dan Deviasi (Garis Hitam Vertikal).....	63
Gambar 4.3.	Peta Perjalanan Pelanggan Hipotesis Terhadap Ajuan Inovasi dari Nilai Rata-Rata (Garis Putus Hijau Horizontal) dan Deviasi (Garis Hitam Vertikal).....	65
Gambar 4.4.	<i>Customer Personas Mapping</i> berupa <i>Re-plotting</i> <i>Customer Journey Map</i> dari Nilai Rata-Rata (Garis Putus Hijau Horizontal) dengan Setiap Pengalaman <i>Personas</i>	67
Gambar 4.5.	Validasi e-ticket masuk pada Halte Transjakarta.....	68
Gambar 4.6.	Validasi e-ticket keluar pada Halte Transjakarta.....	69
Gambar 4.7.	Validasi e-ticket masuk pada Stasiun Kereta.....	70
Gambar 4.8.	<i>Worshoping Personas</i> Terhadap Ajuan Inovasi dari Nilai Rata-Rata (Garis Putus Hijau Horizontal) dengan Setiap Pengalaman <i>Personas</i>	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Transkrip Wawancara Partisipan.....	85
------------	-------------------------------------	----