

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Lingkup Penelitian .....	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI.....	13
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 Transportasi Publik.....	13
2.1.2 Kualitas Layanan .....	14
2.1.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan .....	14
2.1.4 Model Kano .....	16
2.1.5 Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ).....	18
2.2 Kerangka Berpikir .....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Pendekatan Penelitian.....	20
3.1.1 Metode Pengambilan Sampel .....	20

3.2.1 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.2.2 Teknik Pengolahan Data.....	24
3.2.3 Teknik Analisis Data .....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Pelaksanaan Penelitian .....	38
4.2 Profil Responden .....	38
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	43
4.3.1 Analisis Validitas dan Reliabilitas .....	43
4.3.2 Penerapan Model Kano.....	47
4.3.3 Klasifikasi Model Kano .....	49
4.3.4 Analisis Koefisien Satisfaction Increment Index (SII) dan Decreasing Dissatisfaction Index (DDI).....	52
4.3.5 Analisa pemeringkatan untuk peningkatan kualitas layanan LRT Jabodebek secara keseluruhan .....	59
4.3.6 Analisis kepuasan terhadap item kualitas layanan LRT Jabodebek .....	61
4.3.7 Diskusi dan Pembahasan .....	65
<b>BAB IV SIMPULAN .....</b>	<b>68</b>
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Implikasi Teoritis .....	70
5.3 Implikasi Manajerial.....	70
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	71
5.5 Saran Penelitian Selanjutnya .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>