

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
PERNYATAAN KEBENARAN DOKUMEN.....	v
LEMBAR HAK CIPTA DAN STATUS	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Keaslian Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	9
2.1 Transportasi.....	9
2.1.1 Fungsi Transportasi	9
2.1.2 Manfaat Transportasi.....	9
2.2 Angkutan Umum.....	10
2.2.1 Peran Angkutan Umum	10
2.2.2 Jenis Angkutan Umum	11
2.2.3 Angkutan Perkotaan	11
2.2.4 Angkutan Perkotaan Trans Jogja.....	12

2.3	Tempat Pemberhentian Kendaraan Penumpang Umum	13
2.4	Kinerja Angkutan Umum	14
2.4.1	Kinerja Operasional	14
2.4.2	Kinerja Layanan	14
2.5	Kepuasan Pelanggan	15
2.6	<i>Importance Performance Analysis</i>	16
2.6.1	Diagram Kartesius.....	17
2.7	<i>Quality Function Deployment</i>	19
2.7.1	<i>House Of Quality</i>	21
2.7.2	<i>Part Deployment Matrix</i>	27
2.7.3	Tahapan Perencanaan Dan Pengembangan QFD.....	28
2.7.4	Alat <i>Quality Function Deployment</i>	31
BAB 3 METODOLOGI		33
3.1	Metode Penelitian.....	33
3.2	Lokasi Penelitian.....	33
3.3	Pengumpulan Data	34
3.3.1	Data Primer	34
3.3.2	Data Sekunder	37
3.3.3	Teknik Pengumpulan Data	39
3.4	Penentuan Jumlah Sampel.....	40
3.5	Pengolahan Data.....	41
3.5.1	Uji Validitas.....	41
3.5.2	Uji Reliabilitas	41
3.5.3	<i>Importance Performance Analysis</i>	42
3.5.3.1	Menentukan Skor Kinerja Dan Tingkat Kepentingan.....	42
3.5.3.2	Menentukan Garis Perpotongan Kuadran	42
3.5.3.3	Analisis Diagram IPA.....	43
3.5.4	<i>Quality Function Deployment</i>	43
3.6	Bagan Alir	45
BAB 4 PENYAJIAN DATA, ANALISIS, DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Penyajian Data	47
4.1.1	Karakteristik Responden	47

4.1.2	Uji Validitas Data	55
4.1.3	Uji Reliabilitas Data	58
4.1.4	Analisis Deskriptif	59
4.2	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	61
4.2.1	Menentukan Skor Kinerja Dan Tingkat Kepentingan	61
4.2.2	Menentukan Garis Perpotongan Kuadran	63
4.2.3	Analisis Diagram Kartesius IPA	64
4.2.4	Analisis Kuadran Pada Diagram Kartesius	66
4.3	Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	68
4.3.1	Transformasi Dan Target Kebutuhan Teknis	69
4.3.2	Hubungan Keinginan Konsumen Dengan Kebutuhan Teknis	74
4.3.3	Nilai Kepentingan Absolut Dan Nilai Kepentingan Relatif	78
4.3.4	Arah Pengembangan Dan Korelasi Teknikal	79
4.3.5	Pengukuran Kuantitatif Identifikasi Prioritas	84
4.3.6	<i>House Of Quantity</i> (HOQ)	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		90
5.1	Kesimpulan	90
5.2	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA		92
LAMPIRAN		95
Lampiran 1. Tampilan Kuesioner Pada Google Form		96
Lampiran 2. Data Hasil Kuesioner Variabel Kinerja		101
Lampiran 3. Data Hasil Kuesioner Variabel Kepentingan		107