UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Hubungan Kualitas Pelayanan Operasional Trans Jogja terhadap Persepsi Kenyamanan Wisatawan Perempuan
Kalangwan Putri Svetaketu, Mohamad Rachmadian Narotama, S.T., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**
HALAMAN SAMPUL BAHASA INGGRIS ..... **ii**
HALAMAN JUDUL ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**
DAFTAR ISTILAH ..... **xiii**
INTISARI ..... **xv**
ABSTRACT ..... **xvi**

BAB I PENGANTAR **1**
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Manfaat Penelitian 9
1.4.1 Manfaat Teoritis 9
1.4.2 Manfaat Praktis 9
1.5 Tinjauan Pustaka 10
1.5.1 Transportasi Umum dan Pariwisata 10
1.5.2 Kualitas Pelayanan (*Service Quality*/SERVQUAL) 11
1.5.3 Kenyamanan Wisatawan 13
1.5.4 Preferensi Transportasi Berdasarkan Gender 15
1.5.5 Persepsi Keamanan dan Kenyamanan di Trans Jogja dan Moda Transportasi Serupa 18
1.6 Kerangka Teori 19
1.7 Metode Penelitian 24
1.7.1 Lokasi dan Batasan Penelitian 25
1.7.2 Metode Pengumpulan Data 27
1.7.3 Populasi dan Sampling 31
1.7.4 Operasional Konsep 34
1.7.5 Metode Analisis Data 40
1.8 Organisasi Penyajian 46

BAB II GAMBARAN UMUM TRANSPORTASI PUBLIK TRANS JOGJA **47**

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Hubungan Kualitas Pelayanan Operasional Trans Jogja terhadap Persepsi Kenyamanan Wisatawan Perempuan
Kalangwan Putri Svetaketu, Mohamad Rachmadian Narotama, S.T., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

2.1 Profil dan Sejarah Trans Jogja 47
2.1.1 Sejarah Perkembangan Trans Jogja 47
2.1.2 Tata Kelola dan Struktur Organisasi 49
2.2 Sistem Rute Trans Jogja 50
2.3 Sistem Operasional Trans Jogja 55
2.4 Fasilitas Fisik Sarana dan Prasarana 57
2.5 Standar Pelayanan Minimal (SPM) 60

BAB III ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TRANS JOGJA TERHADAP PERSEPSI KENYAMANAN WISATAWAN PEREMPUAN .63
3.1 Karakteristik Responden 63
3.1.1 Asal Daerah 63
3.1.2 Usia 66
3.1.3 Status Pekerjaan 69
3.1.4 Jumlah Pendapatan 72
3.2 Uji Kualitas Data 75
3.2.1 Uji Validitas 75
3.2.2 Uji Reliabilitas 78
3.3 Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan terhadap Lima Dimensi Kualitas Layanan 79
3.3.1 Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) 80
3.3.2 Dimensi *Reliability* (Keandalan) 87
3.3.3 Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) 92
3.3.4 Dimensi *Assurance* (Jaminan) 98
3.3.5 Dimensi *Empathy* (Empati) 104
3.3.6 Variabel Kenyamanan Wisatawan Perempuan 109
3.4 Rekapitulasi Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan 113
3.5 Hubungan Antar Dimensi Pelayanan Terhadap Kenyamanan (*Rank Spearman*) 114

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 120
4.1 Kesimpulan 120
4.2 Saran 122

DAFTAR RUJUKAN 125
DAFTAR LAMAN 131
LAMPIRAN 132