

DAFTAR ISI

SURAT KETERANGAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
INTISARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1. Manfaat Bagi Peneliti.....	4
1.4.2. Manfaat Bagi Trans Jogja	4
1.4.3. Manfaat Bagi Departemen Ekonomika dan Busnis	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Kerangka Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II.....	9
GAMBARAN UMUM PENULISAN	9
2.1. Kondisi Umum Penulisan.....	9
2.2. Tinjauan Pustaka	11
a. Moda Transportasi Umun.....	11
b. Produk Jasa	12
c. Kualitas Jasa	13
d. Dimensi Kualitas jasa	14
e. Service Quality (SERVQUAL)	16
f. Metode Importance Performance Analysis (IPA)	18
2.3. Keaslian Penulisan	18

111.1. Variabel Penelitian	25
111.2. Jenis dan Sumber Data	26
1. Data Primer.....	26
2. Data Sekunder	27
111.3. Teknik Pengumpulan Data	27
1. Penelitian Lapangan (<i>Field Research</i>)	28
a) Kuesioner	28
b) Observasi	28
2. Studi Pustaka	29
111.4. Populasi dan Sampel	30
1. Populasi	30
2. Sampel	30
111.5. Definisi Operasional Variabel	32
111.6. Teknik Analisis data	32
1. Uji Validitas	33
2. Uji Reliabilitas.....	34
3. Servqual gap model	35
4. Importance Performance Analysis	37
BAB IV	40
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
IV.1. Analisis	40
A. Karakteristik Responden	41
IV.2. Pembahasan.....	42
A. Uji Validitas	42
B. Uji Reliabilitas.....	48
C. Servqual Gap Model.....	51
D. Importance Performance Analysis	63
BAB V.....	75
KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
V.I. Kesimpulan	75
V.2. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	80