

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTISARI.....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Batasan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II. LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
2.1 Definisi dan Peran Angkutan Umum .....	10
2.2 Definisi dan Dimensi Jasa.....	11
2.3 Definisi Kualitas.....	12

2.4	Definisi dan Dimensi Kualitas Layanan.....	13
2.5	Model SERVQUAL.....	14
2.6	Definisi Quality Function Deployment .....	15
2.7	Definisi House of Quality .....	20
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>24</b>
3.1	Desain Penelitian.....	24
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
3.3	Metode Penentuan Populasi dan Sampel .....	25
3.3.1	Populasi.....	25
3.3.2	Sampel.....	26
3.4	Jenis Data .....	27
3.5	Alur Pengumpulan Data .....	28
3.6	Instrumen penelitian.....	31
3.7	Skala Pengukuran.....	31
3.8	Uji Instrumen Penelitian: Validitas dan Reliabilitas .....	31
3.8.1	Metode Pengujian Reliabilitas .....	32
3.8.2	Metode Pengujian Validitas .....	34
3.9	Metode Analisis Data.....	35
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>40</b>
4.1	Hasil Pengumpulan Data.....	40
4.2	Karakteristik Responden .....	41
4.2.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4.2.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	41
4.2.3	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	42
4.2.4	Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan per Bulan .....	43
4.2.5	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	43
4.2.6	Karakteristik Responden berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	44
4.2.7	Karakteristik Responden berdasarkan Intensitas Penggunaan Layanan .....	45
4.3	Analisis <i>Quality Function Deployment</i> untuk Desain Kualitas Layanan Trans Jogja ..	45
4.3.1	Ruang Kiri: Mengidentifikasi Suara Konsumen .....	46
4.3.2	Ruang Kanan: Menyusun Matriks Perencanaan .....	57
4.3.3	Ruang Atas: Mengidentifikasi Suara Perusahaan .....	65

4.3.4	Ruang Tengah: Membentuk Matriks Hubungan Suara Perusahaan dan Suara Konsumen .....	67
4.3.5	Ruang Atap: Membentuk Matriks Hubungan antar Persyaratan Teknis.....	75
4.3.6	Paparan Utuh HOQ untuk Layanan Trans Jogja.....	79
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>81</b>
5.1	Simpulan .....	81
5.1.1	Atribut layanan.....	81
5.1.2	Hubungan Atribut Layanan dengan Persyaratan Teknis.....	82
5.2	Implikasi Manajerial berdasarkan Prioritas Tindakan.....	83
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	83
5.4	Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>88</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>91</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Manfaat Utama QFD dengan Berbagai Pendekatan .....	19
Tabel 3.1 Hasil Pengukuran Reliabilitas Tingkat Kepentingan Atribut .....	33
Tabel 3.2 Hasil Pengukuran Reliabilitas Kinerja Atribut .....	33
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner .....	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	42
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan per Bulan.....	43
Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	43
Tabel 4.7 Karakteristik Responden berdasarkan Tujuan Perjalanan .....	44
Tabel 4.8 Karakteristik Responden berdasarkan Intensitas Penggunaan Layanan	45
Tabel 4.9 Ruang Kiri Layanan Trans Jogja dalam Matriks HOQ.....	56
Tabel 4.10 Tingkat Kepentingan Atribut Layanan .....	58
Tabel 4.11 Tingkat Kinerja Atribut Layanan .....	60
Tabel 4.12 Rasio Perbaikan Atribut Layanan .....	62
Tabel 4.13 Tabel Rasio Faktor Prioritas .....	63
Tabel 4.14 Tabel Prioritas Kepentingan berdasarkan HOQ.....	64
Tabel 4.15 Ruang Atas: Persyaratan Teknis untuk Memenuhi Suara Konsumen pada Layanan Trans Jogja di Matriks HOQ.....	66
Tabel 4.16 Peringkat Persyaratan Teknis dengan Bobot Kepentingan Absolut Tertinggi.....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Keluhan Penumpang Trans Jogja .....	3
Gambar 1.2 Jumlah dan Pertumbuhan Penumpang Trans Jogja 2008-2015 .....	4
Gambar 2.1 Tahapan QFD .....	17
Gambar 2.2 Metode QFD menggunakan Matriks House of Quality .....	20
Gambar 4.1 Diagram Afinitas Suara Konsumen.....	54
Gambar 4.2 Diagram Pohon Suara Konsumen Trans Jogja.....	55
Gambar 4.3 Ruang Tengah: Hubungan Atribut Layanan Suara Konsumen dengan Persyaratan Teknis .....	68
Gambar 4.4 Hubungan Korelasi antar Persyaratan Teknis .....	76
Gambar 4.5 Paparan Utuh HOQ untuk Layanan Trans Jogja.....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara Konsumen .....	92
Lampiran 2. Sumber dan Referensi Item Kuesioner .....	103
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	106
Lampiran 4. Hasil Rekapitulasi Kuesioner Penelitian .....	112
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas pada Kuesioner dengan menggunakan SPSS (Pengukuran Tingkat Kinerja Atribut Layanan). .....	128
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas pada Kuesioner dengan menggunakan SPSS (Pengukuran Tingkat Kepentingan Atribut Layanan). .....	135
Lampiran 7. Transkrip Wawancara dengan Pihak UPTD Trans Jogja .....	141
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian.....	150