

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Batasan Masalah	3
1.6. Keaslian Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Kualitas Pelayanan	6
2.2. Kepuasan Pelanggan	7
BAB 3 LANDASAN TEORI.....	11
3.1. Moda Transportasi Angkutan Umum <i>Shuttle bus</i>	11
3.2. Dimensi <i>Service Quality</i>	11
3.3. Metode Kano	14

3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	16
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	17
4.1. Tahapan Penelitian	17
4.2. Pola Pikir Penelitian	19
4.3. Lokasi Penelitian	20
4.4. Pengumpulan Data.....	21
4.5. Sampling	22
4.6. Cara Analisis	22
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
5.1. Rekapitulasi Hasil Data Survei	25
5.1.1. Karakteristik penumpang <i>shuttle bus</i> berdasarkan jenis kelamin	25
5.1.2. Karakteristik penumpang <i>shuttle bus</i> berdasarkan usia	25
5.1.3. Karakteristik penumpang <i>shuttle bus</i> berdasarkan tingkat pendidikan.....	26
5.1.4. Karakteristik penumpang <i>shuttle bus</i> berdasarkan pekerjaan	27
5.1.5. Karakteristik penumpang <i>shuttle bus</i> berdasarkan tingkat pendapatan per bulan	28
5.1.6. Karakteristik penumpang <i>shuttle bus</i> berdasarkan asal dan tujuan perjalanan	29
5.1.7. Karakteristik penumpang <i>shuttle bus</i> berdasarkan maksud melakukan perjalanan	30
5.1.8. Karakteristik penumpang <i>shuttle bus</i> berdasarkan frekuensi penggunaan <i>shuttle bus</i>	31

5.1.9. Alasan dan manfaat yang diperoleh dari penumpang <i>shuttle bus</i>	34
5.2. Karakteristik Moda dan Pelayanan <i>Shuttle bus</i>	35
5.2.1. <i>Shuttle bus</i> Kangaroo Premier.....	35
5.2.2. <i>Shuttle bus</i> Cipaganti	38
5.3. Analisis Validitas dan Reliabilitas	40
5.3.1. Analisis Validitas	40
5.3.2. Analisis Reliabilitas	42
5.4. Analisis Gap Skor dengan Metode <i>Service Quality</i> (Servqual)	42
5.5. Analisis Model Kano.....	47
5.5.1. Pengklasifikasian Atribut Layanan berdasarkan Model Kano.....	47
5.5.2. Penentuan Kategori Kano menggunakan <i>Blauth's formula</i>	49
5.6. Pembahasan	51
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	58
6.1. Kesimpulan.....	58
6.2. Saran.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	4
Tabel 4. 1 Atribut Layanan Berdimensi <i>Service Quality</i>	23
Tabel 4. 2 Penentuan Kategori Kano	24
Tabel 5. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Tabel 5. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia	26
Tabel 5. 3 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tingkat Pendidikan	27
Tabel 5. 4 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan	28
Tabel 5. 5 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tingkat Pendapatan	29
Tabel 5. 6 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Asal dan Tujuan Perjalanan	30
Tabel 5. 7 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Maksud Melakukan Perjalanan	31
Tabel 5. 8 Frekuensi Penumpang <i>Shuttle</i> Dalam Satu Bulan.....	32
Tabel 5. 9 Tabulasi Silang Frekuensi dan Jumlah Perjalanan Yang Dilakukan	33
Tabel 5. 10 Alternatif Angkutan Lain Yang sering Digunakan	33
Tabel 5. 11 Alasan dan Manfaat Pemilihan Moda <i>Shuttle bus</i>	35
Tabel 5. 12 Uji Validitas Atribut – Kangaroo dan Cipaganti	41
Tabel 5. 13 Uji Reliabilitas	42
Tabel 5. 14 Nilai Gap Tiap Atribut dari Responden Kangaroo dan Cipaganti	43
Tabel 5. 15 Nilai Gap Tiap Dimensi dari Responden Kangaroo dan Cipaganti	45
Tabel 5. 16 Penentuan Atribut Berdasarkan Kategori Kano Responden Kangaroo	47
Tabel 5. 17 Penentuan Atribut Berdasarkan Kategori Kano Responden Cipaganti	48
Tabel 5. 18 Kategori Kano Menggunakan <i>Blauth's formula</i>	49
Tabel 5. 19 Integrasi Kano dan <i>Service Quality</i>	51

Tabel 5. 20 Persentase Kesedian Responden Terhadap Rencana

Pengoperasian Damri Bandara. 57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan	7
Gambar 4. 1 Tahapan Penelitian	18
Gambar 4. 2 Pola Pikir Penelitian	19
Gambar 4. 3 Lokasi Penelitian	20
Gambar 5. 1 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia.....	26
Gambar 5. 2 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	27
Gambar 5. 3 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan.....	28
Gambar 5. 4 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tingkat Pendapatan	29
Gambar 5. 5 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Asal dan Tujuan Perjalanan.....	30
Gambar 5. 6 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Maksud Melakukan Perjalanan.....	31
Gambar 5. 7 Frekuensi Penggunaan <i>Shuttle bus</i> Setiap Bulan	32
Gambar 5. 8 Alternatif Angkutan Lain Yang Sering Digunakan.....	34
Gambar 5. 9 Armada Kangaroo Premier.....	36
Gambar 5. 10 Armada Feeder Kangaroo Premier.....	36
Gambar 5. 11 <i>Shelter Point</i> Kangaroo Premier di Balikpapan	37
Gambar 5. 12 <i>Shelter Point</i> Kangaroo Premier di Awang Long Samarinda	37
Gambar 5. 13 Fasilitas <i>Shuttle bus</i> Kangaroo Premier	37
Gambar 5. 14 Interior Dalam Armada Kangaroo Premier	38
Gambar 5. 15 Denah Tempat Duduk Kangaroo Premier	38
Gambar 5. 16 Contoh Armada <i>Shuttle bus</i> Cipaganti	39
Gambar 5. 17 Interior Dalam Armada Cipaganti	39
Gambar 5. 18 Denah Tempat Duduk Cipaganti	40
Gambar 5. 19 Shelter Point Cipaganti di Jl. Abdul Hasan Samarinda.....	40