

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penelitian	6
1.6 Asumsi Penelitian.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Konsep Jasa	9
2.1.1 Pengertian Jasa.....	9
2.1.2 Klasifikasi Jasa	9
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	10
2.2 Transportasi	11
a. Aspek Sosial dan Budaya.....	12
b. Aspek Politis dan Pertahanan	12
c. Aspek Hukum	12
d. Aspek Teknik.....	12
e. Aspek Ekonomi.....	12
2.3 Kualitas Pelayanan	13

2.4 Service Quality Model	15
2.5 <i>Blueprint</i>	16
2.6 Teori <i>Fuzzy</i>	17
2.7 Penelitian Terdahulu	20
2.8 Tabel Perbandingan <i>ServQual</i> dan QFD.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Waktu Penelitian.....	27
3.2 Populasi dan Sampel	28
3.3 Pihak – pihak dari Perusahaan	28
3.4 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	29
3.5 Tahap Identifikasi Masalah.....	30
3.6 Tahap Pengumpulan Data	31
3.7 Tahap Pengolahan Data	32
3.8 Tahap Analisis dan Interpretasi Hasil Penelitian	34
3.9 Tahap Pengambilan Kesimpulan dan Saran	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Profil PO Margo Djoyo	35
4.1.2 <i>Blueprint</i> Jasa PO Margo Djoyo	36
4.1.3 Pengumpulan Data Atribut Kualitas	39
4.1.4 Uji Validitas	44
4.1.5 Uji Reliabilitas.....	48
4.1.6 Interpretasi <i>Fuzzy-ServQual</i>	49
4.1.7 Perhitungan Fuzzifikasi Persepsi dan Harapan Pelanggan	49
4.1.8 Perhitungan <i>ServQual</i> (Gap) Per Kriteria	53
4.1.9 Perhitungan <i>ServQual</i> (Gap) Per Dimensi	55
4.1.10 Perhitungan <i>ServQual</i> (Gap) Keseluruhan.....	57
4.2 Pembahasan.....	57
4.2.1 Pembahasan Uji Validasi	57
4.2.2 Pembahasan Uji Reliabilitas.....	57
4.2.3 Pembahasan Perhitungan Fuzzifikasi Persepsi Pelanggan	58
4.2.4 Pembahasan Perhitungan Fuzzifikasi Harapan Pelanggan.....	58

4.2.5 Pembahasan Perhitungan Nilai <i>ServQual</i> (Gap) per Kriteria Antara Persepsi dan Harapan Pelanggan	59
4.2.6 Pembahasan Perhitungan Nilai <i>ServQual</i> (Gap) per Dimensi Antara Persepsi dan Harapan Pelanggan	62
4.2.7 Pembahasan Perhitungan Nilai <i>ServQual</i> (Gap) Keseluruhan Antara Persepsi dan Harapan Pelanggan	63
4.2.8 Rekomendasi <i>Blueprint</i> Perbaikan.....	63
4.2.9 Pembahasan <i>Blueprint</i> Awal dan <i>Blueprint</i> Perbaikan.....	65
BAB V PENUTUP	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	67
5.2.1 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	67
5.2.2 Saran untuk Perusahaan.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71



Halaman ini sengaja dikosongkan

