

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH</b> ...	Error! Bookmark not defined.
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>MOTTO</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>ABSTRAK</b> .....	xviii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Sistematika Penulisan Laporan .....	7
<b>BAB II</b> .....	9
<b>TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b> .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Sistem Transportasi.....	16

2.2.1	Pengertian Arus .....	18
2.2.2	Pengertian Aktivitas .....	19
2.2.3	Pengertian Jaringan.....	19
2.3	<i>SERVICE QUALITY (Servqual)</i> .....	19
2.3.1	Definisi <i>Service Quality</i> .....	19
2.3.2	Konsep <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> .....	21
2.4	Kualitas Pelayanan.....	23
2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	24
2.4.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	26
2.4.3	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	27
2.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.4.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
2.4.6	Konsep <i>Gap</i> (Kesenjangan) Kualitas Pelayanan.....	31
2.4.7	Memperbaiki Kualitas Jasa Atau Pelayanan .....	34
2.4.8	Indikator Kualitas Pelayanan.....	35
2.5	Pengertian Jasa.....	39
2.5.1	Karakteristik Jasa.....	39
2.6	Kepuasan.....	40
2.6.1	Pengertian Kepuasan .....	40
2.7	Teknik Perhitungan.....	40
2.7.1	Pengambilan Sampel .....	40
2.7.2	Uji Validitas.....	42
2.7.3	Uji Reliabilitas.....	44
2.8	Skala Pengukuran.....	46
2.9	TRIZ ( <i>Theorema of Inventive Problem Solving</i> ) .....	46

2.9.1 Definisi TRIZ ( <i>Theorema of Inventive Problem Solving</i> ).....	48
2.9.2 <i>Knowledge Based Tool</i> .....	49
2.9.3 <i>Tools dalam Theory Of Inventive Solving Method</i> .....	50
2.1040 <i>Inventive Principles</i> .....	51
2.11 TRIZ Pada Industri Jasa.....	59
<b>BAB III</b> .....	62
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	62
3.1 Obyek Penelitian .....	62
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.2.1 Data Primer.....	62
3.2.2 Data Sekunder .....	63
3.3 Hipotesa .....	63
3.4 Kerangka Pemikiran.....	64
3.5 Metode Penelitian .....	66
<b>BAB IV</b> .....	76
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	76
4.1 Pengumpulan Data .....	76
4.1.1 Profil .....	76
4.1.2 Tugas Dan Fungsi.....	78
4.2 <i>Bus Rapid Transit (BRT)</i> .....	79
4.2.1 Pengambilan Sampel .....	81
4.2.2 Variabel Kuisisioner.....	81
4.2.3 Karakteristik Responden.....	84
4.2.4 Deskripsi Jenis Pembayaran .....	84
4.3 Pengolahan Data .....	85
4.3.1 Penyebaran Kuisisioner.....	85

4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Digunakan <i>Software SPSS</i> .....	85
4.3.3 Nilai Hasil Perhitungan Ekspektasi Dan Persepsi .....	90
4.3.4 Perhitungan Nilai <i>GAP</i> .....	95
4.3.5 Prioritas Perbaikan Layanan .....	98
4.3.6 Usulan Untuk Perbaikan Kualitas Menggunakan <i>Triz</i> .....	103
4.4 Analisis Berdasarkan <i>Inventive Prinsiples TRIZ</i> yang Terpilih.....	130
4.5 Analisis Kinerja Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang Dengan Metode <i>SERVQUAL</i> dan <i>TRIZ</i> . .....	131
<b>BAB V</b> .....	134
<b>PENUTUP</b> .....	134
5.1 Kesimpulan .....	134
5.2 Saran .....	136
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	137
<b>LAMPIRAN</b> .....	140

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Rute Bus BRT Kota Semarang.....	3
<b>Tabel 1.2</b> Data Pertumbuhan Penumpang BRT Trans Semarang .....	3
<b>Tabel 2.1</b> Tabel Krejcie .....	42
<b>Tabel 2.2</b> The 39 Engineerings Parameters.....	51
<b>Tabel 4.1</b> Jumlah Armada pada BRT Trans Semarang .....	79
<b>Tabel 4.2</b> Variabel Kuisisioner pada BRT Trans Semarang .....	82
<b>Tabel 4.3</b> Hasil Perhitungan Validitas Dan Reliabilitas Untuk Kuisisioner Ekspektasi .....	85
<b>Tabel 4.4</b> Hasil Perhitungan Validitas Dan Reliabilitas Untuk Kuisisioner Persepsi .....	88
<b>Tabel 4.5</b> Nilai Ekspektasi Pengguna jasa.....	91
<b>Tabel 4.6</b> Nilai Persepsi Pengguna jasa.....	93
<b>Tabel 4.7</b> Nilai GAP Tiap Variabel.....	96
<b>Tabel 4.8</b> Prioritas Perbaikan Pelayanan pada BRT Trans Semarang.....	98
<b>Tabel 4.9</b> Solusi Awal Perbaikan Pelayanan BRT Trans Semarang.....	104
<b>Tabel 4.10</b> Improving Feature and worsening feature .....	114
<b>Tabel 4.11</b> Contoh Mencari Nilai Inventive Principles.....	119
<b>Tabel 4.12</b> Inventive Principles Tiap Kontradiksi.....	120
<b>Tabel 4.13</b> Usulan untuk mengatasi gap berdasarkan 40 inventive principles ..	123

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Grafik Jumlah Penumpang BRT Kota Semarang .....	4
<b>Gambar 2.1</b> Sistem Transportasi .....	17
<b>Gambar 2.2</b> Model Konseptual Kualitas Jasa.....	33
<b>Gambar 2.3</b> Kerangka Analisis.....	35
<b>Gambar 3.1</b> Hipotesa .....	64
<b>Gambar 3.2</b> Kerangka Pemikiran Peneliti .....	66
<b>Gambar 3.3</b> Metode Penelitian .....	68
<b>Gambar 4.1</b> Peta Jaringan Bus Kota Semarang .....	80
<b>Gambar 4.2</b> Diagram Fungsi Barang Bawaan Tertinggal .....	107
<b>Gambar 4.3</b> Diagram Fungsi Petunjuk Lokasi Gambar/Peta Jelas.....	108
<b>Gambar 4.4</b> Diagram Fungsi Ketepatan Jam Operasional .....	109
<b>Gambar 4.5</b> Diagram Fungsi Kesediaan Petugas Mengucapkan Salam .....	109
<b>Gambar 4.6</b> Diagram Fungsi Layanan Free Hotspot (WiFi) .....	110
<b>Gambar 4.7</b> Diagram Fungsi Kelengkapan Fasilitas Tambahan .....	111
<b>Gambar 4.8</b> Diagram Fungsi Shelter Yang Nyaman dan Kondusif .....	111
<b>Gambar 4.9</b> Diagram Fungsi informasi mudah didapatkan ketika ada perubahan rute.....	112
<b>Gambar 4.10</b> Diagram Fungsi Tersedia Tempat Sampah .....	113
<b>Gambar 4.11</b> Diagram Fungsi Attitude Petugas .....	113