

DAFTAR ISI

COVER	i
COVER BAHASA INDONESIA	ii
COVER BAHASA INGGRIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN JUDUL TUGAS AKHIR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Pembatasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Pengertian Jasa.....	11
2.2.2 Karakteristik Jasa	11

2.2.3	Dimensi kualitas jasa	12
2.2.4	Klarifikasi Jasa	14
2.2.5	Konsep Kualitas	15
2.2.6	Konsep Kepuasan Pelanggan	17
2.2.7	Alat Dan Teknik Pengumpulan Data	19
2.2.8	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	24
2.2.9	CSI (<i>Customers Satisfaction Index</i>).....	27
2.3	Hipotesis Dan Kerangka Teoritis.....	29
2.3.1	Hipotesa.....	29
2.3.2	Kerangka Teoritis	29
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1.	Pengumpulan Data.....	31
3.1.1.	Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.1.2.	Populasi dan Sampel	31
3.1.3.	Variabel Penelitian.....	32
3.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.2.1.	Wawancara.....	35
3.2.2.	Studi Pustaka.....	35
3.2.3.	Kuesioner	35
3.3.	Pengujian Hipotesa	35
3.3.1.	Mekanisme Penilaian	35
3.3.2.	Uji Validitas Data	36
3.3.3.	Uji Reliabilitas Data.....	36
3.4.	Metode Analisis	36
3.4.1.	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	36
3.4.2.	Analisis Diagram Kartesius (<i>Importance Performance Matrix</i>)	36
3.4.3.	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	37
3.5.	Pembahasan	39
3.6.	Penarikan Kesimpulan	39

3.7.	Diagram Alir.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		42
4.1.	Pengumpulan Data.....	42
4.1.1.	Profil Manajemen PT KAI DAOP IV Semarang	42
4.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan.....	43
4.1.3.	Sejarah Stasiun Semarang Poncol.....	43
4.1.4.	Profil Kereta Api Tawang Jaya.....	44
4.1.5.	Karakteristik Responden.....	44
4.1.6.	Data Kuesioner.....	46
4.2.	Pengolahan Data.....	50
4.2.1.	Pengujian Data.....	50
4.2.2.	Perhitungan Metode IPA.....	55
4.2.3.	<i>Importance Performance Matrix</i>	61
4.2.4.	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i>	65
4.3.	Analisa dan Interpretasi	70
4.3.1.	Analisa Moda Transportasi	70
4.3.2.	Analisa Hasil Pengujian Data	70
4.3.3.	Analisa Perhitungan Metode IPA.....	71
4.3.4.	Analisa Diagram <i>Importance Performance Analysis (IPM)</i>	77
4.3.5.	Interpretasi	77
4.3.6.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	81
4.4.	Pembuktian Hipotesa.....	83
4.5.	Usulan Perbaikan.....	84
BAB V PENUTUP.....		85
5.1.	Kesimpulan.....	85
5.2.	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN.....		89

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)	28
Tabel 3. 1 Mekanisme Penelitian	35
Tabel 3. 2 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)	39
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	46
Tabel 4. 5 Moda Transportasi Alternatif Responden	46
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Menggunakan SPSS.....	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Menggunakan SPSS	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Menggunakan SPSS	55
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Menggunakan SPSS.....	55
Tabel 4. 10 Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan K.A Tawang Jaya	55
Tabel 4. 11 Penilaian Tingkat Kepentingan Pelayanan K.A Tawang Jaya	57
Tabel 4. 12 Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Kepentingan	59
Tabel 4. 13 Hasil Perhitungan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS).....	65
Tabel 4. 14 Hasil Weight Factor (WF).....	67
Tabel 4. 15 Hasil Weight Score (WS).....	68
Tabel 4. 16 Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Berdasarkan Urutan	72
Tabel 4. 17 Penilaian Tingkat Kepentingan Pelayanan Berdasarkan Urutan.....	73
Tabel 4. 18 Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan Berdasarkan Urutan	75
Tabel 4. 19 Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI).....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Penumpang Kelas Ekonomi.....	2
Gambar 2. 1 Diagram Importance-Performance Analysis (IPA)	25
Gambar 2. 2 Kerangka Teoritis	30
Gambar 3. 1 Railway Service Quality – Cavana & Cobett’s Model	34
Gambar 3. 2 Importance – Performance Matrix.....	37
Gambar 3. 3 Alur Penelitian.....	40
Gambar 3. 3 Alur Penelitian.....	41
Gambar 4. 1 Kuadran IPA	62

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN - LAMPIRAN