

## DAFTAR ISI

Halaman Cover.....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi .....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme .....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Berita Acara .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Halaman Motto.....	vii
Abstraksi.....	viii
Abstract .....	ix
Kata Pengantar .....	x
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Landasan Teori.....	7
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.2.2 Dimensi Kualitas.....	9
2.2.3 Konsep Kepuasan Konsumen .....	10
2.2.4 Pengertian Pelayanan Publik .....	11
2.2.5 Konsep GAP .....	12
2.2.6 Diagram Kartesius .....	13
2.2.6 Kerangka Penelitian.....	14

BAB III METODE PENELITIAN .....	15
3.1 Obyek Penelitian .....	15
3.2 Variabel Penelitian .....	15
3.3. Populasi Sampel .....	16
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	16
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	17
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	18
3.6.1 Uji Validitas .....	18
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	18
3.7. Alat Analisis .....	19
3.7.1 Analisis GAP.....	19
3.7.2 Diagram Kartesius.....	19
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	 21
4.1 Uji validitas dan Reliabilitas .....	21
4.1.1 Uji Validitas .....	21
4.1.2 Uji Keandalan Instrumen Penelitian .....	22
4.2 Analisis GAP.....	24
4.3 Analisis Diagram kartesius per Atribut.....	34
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	 43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran .....	44
 DAFTAR PUSTAKA .....	 45

## DAFTAR TABEL

### Tabel

4.1	Rangkuman Hasil Uji Validitas Dimensi penelitian .....	22
4.2	Ringkasan Hasil Pengujian reliabilitas.....	23
4.3	Hasil Analisis GAP kinerja & harapan penumpang Trans Jogja .....	25
4.4	Koordinat cartesius per Dimensi .....	40



## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

3.1 Kerangka Penelitian .....	14
4.1 Diagram Cartesius Per item Kualitas pelayanan pada TransJogja.....	35
4.2 Diagram Cartesius per Dimensi Terhadap Kualitas pelayanan Trans Jogja .....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuesioner Penelitian .....	47
2. Data Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	54
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	56
4. Data Penelitian .....	66

