

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PENYATAAN BEBAS PLAGARISME .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>I-1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
1.2 Rumusan Masalah .....	I-3
1.3 Batasan Masalah dan Asumsi .....	I-3
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-4
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-4
1.6 Sistematika Penulisan .....	I-4
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>II-6</b>
2.1 Jasa .....	II-6
2.1.1 Karakteristik jasa .....	II-7
2.1.2 Klasifikasi jasa .....	II-8
2.2 Kualitas Pelayanan .....	II-9
2.2.1 Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan .....	II-11
2.2.2 Strategi meningkatkan kualitas pelayanan.....	II-12
2.3 Kepuasan Konsumen .....	II-13
2.4 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .....	II-14
2.5 Metode Pengumpulan Data.....	II-15
2.5.1 Sampling.....	II-15
2.5.2 Pengambilan sampel secara acak.....	II-16
2.5.3 Pengambilan sampel secara tidak acak.....	II-17
2.5.4 Teknik pengambilan sampel.....	II-18
2.5.5 Uji validitas.....	II-19
2.5.6 Uji reliabilitas.....	II-19
2.6 Importance Performance Analysis (IPA) .....	II-20
2.7 Index Potential Gain In Customer Value (PGCV).....	II-24
2.8 Customer Satisfaction Index (CSI) .....	II-25

<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	III-27
3.1	Tempat dan Obyek Penelitian.....	III-27
3.2	Pengumpulan Data .....	III-27
3.3	Kerangka Penelitian .....	III-28
3.4	Pengolahan Data.....	III-29
3.5	Analisis Hasil.....	III-31
3.6	Kesimpulan dan Saran .....	III-31
<b>BAB IV</b>	<b>PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	IV-32
4.1	Pengumpulan Data .....	IV-32
	4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	IV-32
	4.1.2 Survey Penelitian .....	IV-32
	4.1.3 Data Pada Kuesioner .....	IV-33
4.2	Pengolahan Data .....	IV-42
	4.2.1 Uji Kecukupan Data .....	IV-42
	4.2.2 Karakteristik Responden .....	IV-43
	4.2.3 Uji Validitas .....	IV-44
	4.2.4 Uji Reliabilitas .....	IV-47
	4.2.5 Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) ....	IV-48
	4.2.6 Perhitungan <i>Indeks Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV).....	IV-53
	4.2.7 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI) .....	IV-56
	4.2.8 Perhitungan Ilustrasi .....	IV-59
4.3	Analisis Hasil .....	IV-62
	4.3.1 Analisis hasil tingkat kesesuaian pelanggan .....	IV-62
	4.3.2 Analisis hasil <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) ..	IV-67
	4.3.3 Analisis hasil <i>Indeks Potentian Gain In Customer Value</i> (PGCV) .....	IV-70
	4.3.4 Analisis Hasil Customer Satisfaction Index (CSI) .....	IV-73
	4.3.5 Analisis Hasil Perhitungan Ilustrasi.....	IV-73
	4.3.6 Usulan perbaikan .....	IV-74
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	V-76
5.1	Kesimpulan .....	V-76
5.2	Saran .....	V-76

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Diagram Kartesius .....	II-21
Gambar 3.1 Kerangka penelitian.....	III-29
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan ...	IV-53

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1	Skor Nilai Kepentingan Kinerja .....	II-23
Tabel 2.2	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	II-26
Tabel 4.1	Hasil Penelitian Tingkat Kinerja .....	IV-33
Tabel 4.2	Hasil Penelitian Tingkat Harapan .....	IV-37
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	IV-43
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Usia .....	IV-43
Tabel 4.5	Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	IV-44
Tabel 4.6	Data Responden Berdasarkan Frekuensi .....	IV-44
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas .....	IV-46
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas .....	IV-48
Tabel 4.9	Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pelanggan .....	IV-49
Tabel 4.10	Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja dan harapan .....	IV-51
Tabel 4.11	Indeks PGCV kuadran A .....	IV-55
Tabel 4.12	Indeks PGCV kuadran B .....	IV-55
Tabel 4.13	Indeks PGCV kuadran C .....	IV-55
Tabel 4.14	Indeks PGCV kuadran D .....	IV-56
Tabel 4.15	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i> .....	IV-57
Tabel 4.16	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i> skenario I	IV-59
Tabel 4.17	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i> skenario II	IV-61

## **ABSTRAK**

PO.Putra Remaja merupakan salah satu Perusahaan Otobis penyedia jasa angkutan antar kota antar provinsi (AKAP), yang terletak di Gamping, Sleman, Yogyakarta. Data perusahaan menyebutkan bahwa terjadi penurunan jumlah penumpang pada kuartal terakhir 2018. Penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa konsumen belum merasa puas atas pelayanan yang diberikan, diantaranya mengenai interior bis yang kurang nyaman untuk melakukan perjalanan jauh serta tarif yang masih terasa mahal. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memperbaiki kualitas layanan.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menaikkan tingkat kepuasan pelanggan PO. Putra Remaja khususnya pengguna trayek Yogyakarta ke Jambi yang berada di Yogyakarta. Dalam penelitian ini metode yang digunakan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menempatkan atribut-atribut ke dalam diagram kartesius. Prioritas perbaikan diketahui dengan menggunakan indeks *Potensial in Gain Customer Value* (PGCV). Kepuasan pelanggan secara keseluruhan dicari menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), selanjutnya dilakukan simulasi dengan dua skenario untuk mengetahui seberapa besar pengaruh peningkatan kepuasan pelanggan. Skenario I memperbaiki kuadran A dan skenario II memperbaiki kuadran A dan C.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kepuasan pelanggan dari cukup bagus menjadi bagus apabila dilakukan perbaikan kualitas layanan berdasarkan skenario II. Tingkat kepuasan pelanggan yang sebelumnya 73,69% setelah dilakukan perbaikan sesuai skenario II maka kepuasan pelanggan meningkat menjadi 83,60%.

**Kata kunci : kepuasan pelanggan, kualitas layanan, IPA, PGCV, CSI**

## ***ABSTRACT***

*P.O.Putra Remaja is one of the automotive companies providing inter-city transportation services between provinces (AKAP), located in Gamping, Sleman, Yogyakarta. Company data states that there was a decrease in the number of passengers in the last quarter of 2018. Preliminary research shows that consumers are not satisfied with the services provided, including the interior of buses that are less comfortable to travel long distances and still feel expensive fares. This study aims to improve customer satisfaction by improving service quality.*

*The purpose of this study is to increase the level of customer satisfaction PO. Youth teenagers, especially users of the Yogyakarta route to Jambi in Yogyakarta. In this study the method used is the Importance Performance Analysis (IPA) method to place attributes into a Cartesian diagram. Priority improvement is known by using the Potential in Gain Customer Value (PGCV) index. Overall customer satisfaction is sought using the Customer Satisfaction Index (CSI) method, then simulations are carried out with two scenarios to find out how much influence the increase in customer satisfaction. Scenario I fixes quadrant A and scenario II fixes quadrant A and C.*

*The results showed that there was an increase in customer satisfaction from good enough to good if there was an improvement in service quality based on scenario II. The level of customer satisfaction that was previously 73.69% after improvement according to scenario II, customer satisfaction increased to 83.60%.*

***Keywords:*** ***customer satisfaction, service quality, IPA, PGCV, CSI***