

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME KARYA ILMIAH.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan dan Asumsi .....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI / TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Penelitian sekarang.....	6
2.3 Kualitas Jasa .....	7
2.4 Pelayanan Jasa .....	10
2.4.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan .....	11
2.4.2 Kualitas jasa .....	13
2.5 Perilaku Konsumen .....	14
2.6 Kepuasan Konsumen.....	20
2.7 Teknik Pengujian Instrumen Data.....	25
2.8 Kualitas Pelayanan atau <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) .....	26
2.8.1 Kesenjangan pada SERVQUAL .....	27
2.8.2 Prioritas perbaikan kualitas pelayanan .....	29
2.8.3 Pengukuran SERVQUAL.....	30
2.8.4 Ekspektasi dan persepsi.....	33
2.8.5 Mutu pelayanan BusX menurut dimensi SERVQUAL .....	35
2.9 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	36
2.9.1 <i>House of quality</i> (HOQ) .....	38
2.9.2 Pembentukan HOQ .....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1 Objek Penelitian .....	47
3.2 Kerangka Penelitian .....	48
3.3 Pengumpulan Data .....	50

3.4	Metode Pengolahan Data .....	50
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>53</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	53
4.2	Karakteristik Responden .....	53
4.2.1	Hasil uji validitas .....	54
4.2.2	Hasil uji reliabilitas .....	55
4.2.3	Perbandingan antara harapan dan kenyataan mutu pelayanan.....	56
4.3	Analisis Diagram Kartesius terhadap Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Mutu Pelayanan .....	64
4.4	Analisis Perbaikan Mutu Pelayanan Menggunakan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	68
4.5	Pembahasan .....	76
4.5.1	Penyediaan petugas khusus pelayanan .....	76
4.5.2	Perekrutan petugas yang bermutu .....	77
4.5.3	Memberikan pelatihan .....	78
4.5.4	Peningkatan jumlah petugas.....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>80</b>
5.1.	Kesimpulan .....	80
5.2.	Saran.....	81

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**