

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI..... | iv |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI..... | v |
| SURAT PERNYATAAN..... | vi |
| BEBAS PLAGIASI..... | vi |
| ABSTRAK..... | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | 1 |
| DAFTAR LAMPIRAN | 2 |
| BAB I PENDAHULUAN | 3 |
| 1.1 Latar Belakang | 3 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Batasan Masalah | 6 |
| 1.4 Manfaat Masalah..... | 7 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.6 Tahapan Penelitian | 7 |
| 1.7 Sistematika Penulisan | 9 |
| BAB II TINJAUAN LITERATUR | 10 |
| 2.1 Trans Jogja | 10 |
| 2.2 Aplikasi <i>Mobile</i> | 10 |
| 2.3 Aplikasi Trans Jogja..... | 11 |
| 2.4 Kepuasan Pengguna | 13 |
| 2.5 <i>Mobile Service quality (M-S-Qual)</i> | 13 |
| 2.6 Analisis Gap | 15 |
| 2.7 <i>Customer Satisfaction index(CSI)</i> | 16 |
| 2.8 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 17 |
| 2.9 Populasi dan Sampel | 18 |
| 2.9.1 Populasi | 18 |
| 2.9.2 Sampel..... | 18 |
| 2.10 Metode Pengumpulan Data | 19 |
| 2.10.1 Studi pustaka | 19 |
| 2.10.2 Kuesioner..... | 19 |
| 2.11 Uji Validitas | 20 |
| 2.12 Uji Reliabilitas | 21 |
| 2.13 <i>State Of The Art</i> | 21 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 25 |
| 3.1 Persiapan Penelitian | 26 |
| 3.1.1 Studi Literatur | 26 |

| | | |
|-------|--|-----------|
| 3.1.2 | Identifikasi Masalah..... | 26 |
| 3.1.3 | Tujuan dan Batasan Penelitian..... | 26 |
| 3.2 | Pengumpulan Data Penelitian..... | 26 |
| 3.2.1 | Observasi..... | 26 |
| 3.2.2 | Kuesioner..... | 26 |
| 3.3 | Penentuan Objek dan Subjek Penelitian..... | 27 |
| 3.3.1 | Objek Penelitian..... | 27 |
| 3.3.2 | Subjek Penelitian..... | 27 |
| 3.4 | Penentuan Populasi dan Sampel..... | 27 |
| 3.4.1 | Populasi..... | 27 |
| 3.4.2 | Sampel..... | 27 |
| 3.5 | Identifikasi Atribut Penelitian dengan <i>Mobile Service Quality</i> | 28 |
| 3.5.2 | Penyebaran Kuesioner..... | 29 |
| 3.5.3 | Data Hasil Jawaban Kuesioner..... | 29 |
| 3.6 | Analisis Deskriptif..... | 30 |
| 3.7 | Pengujian Data..... | 30 |
| 3.7.1 | Pengujian Validitas..... | 30 |
| 3.7.2 | Pengujian Reliabilitas..... | 30 |
| 3.8 | Metode Pengolahan Data..... | 30 |
| 3.8.1 | Analisis Gap..... | 30 |
| 3.8.2 | Perhitungan CSI..... | 30 |
| 3.8.3 | Pemetaan IPA..... | 31 |
| 3.9 | Pembahasan..... | 31 |
| 3.10 | Penutup..... | 32 |
| | BAB IV PEMBAHASAN..... | 33 |
| 4.1 | Analisis Deskriptif..... | 33 |
| 4.1.1 | Deskripsi Jumlah Responden..... | 33 |
| 4.1.2 | Deskripsi Kriteria Responden..... | 33 |
| 4.2 | Uji Validitas..... | 37 |
| 4.2.1 | Uji Validitas Kinerja (performa)..... | 38 |
| 4.2.2 | Uji Validitas Kepentingan (harapan)..... | 39 |
| 4.3 | Uji Reliabilitas..... | 41 |
| 4.3.1 | Uji Reliabilitas Kinerja (performa)..... | 41 |
| 4.3.2 | Uji Reliabilitas Kepentingan (harapan)..... | 41 |
| 4.4 | Analisis Gap..... | 42 |
| 4.5 | <i>Customer Satisfaction index</i> | 46 |
| 4.6 | <i>Importance Performance Analysis</i> | 48 |
| 4.7 | Penutup..... | 50 |
| | BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 54 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 54 |
| 5.2 | Saran..... | 55 |
| 5.2.1 | Saran untuk objek penelitian..... | 55 |
| 5.2.2 | Saran untuk Penelitian Selanjutnya..... | 55 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Dimensi dan Indikator M-S- <i>Qual</i> | 15 |
| Tabel 2. 2 Kriteria Indeks Kepuasan | 17 |
| Tabel 2. 3 Koefisien Reliabilitas | 21 |
| Tabel 2. 4 Tabel State Of The Art | 22 |
| Tabel 2. 5 Lanjutan Tabel <i>State Of The Art</i> | 23 |
| Tabel 2. 6 Lanjutan Tabel <i>State Of The Art</i> | 24 |
| Tabel 3. 1 Pernyataan Kuesioner..... | 28 |
| Tabel 3. 2 Lanjutan Pernyataan Kuesioner..... | 29 |
| Tabel 4. 1 Tabel rekapitulasi data kuesioer | 33 |
| Tabel 4. 2 Statistik Pengguna Terakhir | 35 |
| Tabel 4. 3 Statistik Alasan Menghubungi Kontak CS..... | 37 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kinerja | 38 |
| Tabel 4. 5 Lanjutan Hasil Uji Validitas Kinerja..... | 39 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kepentingan..... | 39 |
| Tabel 4. 7 Lanjutan Hasil Uji Validitas Kepentingan..... | 40 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja | 41 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan..... | 41 |
| Tabel 4. 10 Lanjutan Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan..... | 42 |
| Tabel 4. 11 Hasil GAP..... | 43 |
| Tabel 4. 12 Hasil GAP Tiap Dimensi..... | 44 |
| Tabel 4. 13 Hasil MIS dan MSS..... | 46 |
| Tabel 4. 14 Hasil WF..... | 47 |
| Tabel 4. 15 Hasil WS..... | 47 |
| Tabel 4. 16 Hasil Rata-rata Kepentingan dan Kinerja..... | 48 |
| Tabel 4. 17 Lanjutan Hasil Rata-rata Kepentingan dan Kinerja..... | 48 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Halaman Beranda Trans Jogja | 11 |
| Gambar 2. 2 Halaman Tiket Trans Jogja | 12 |
| Gambar 2. 3 Bus Trans Jogja | 12 |
| Gambar 2. 4 Dimensi M-S- <i>Qual</i> | 14 |
| Gambar 2. 5 Diagram IPA | 18 |
| Gambar 3. 1 Metodologi Penelitian..... | 25 |
| Gambar 4. 1 Statistik Jenis Kelamin | 34 |
| Gambar 4. 2 Statistik Pekerjaan | 34 |
| Gambar 4. 3 Statistik Pengguna Terakhir..... | 35 |
| Gambar 4. 4 Statistik Pernah Tidak Menghubungi CS | 36 |
| Gambar 4. 5 Statistik Alasan Menghubungi Kontak CS | 36 |
| Gambar 4. 6 Langkah Uji Validitas..... | 38 |
| Gambar 4. 7 Diagram Kartesius IPA..... | 49 |
| Gambar 4. 8 Kuadran I | 52 |
| Gambar 4. 9 Kuadran II..... | 52 |
| Gambar 4. 10 Kuadran III | 52 |
| Gambar 4. 11 Kuadran IV | 53 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|-----------------|----|
| Lampiran A..... | 59 |
| Lampiran B..... | 62 |
| Lampiran C..... | 64 |
| Lampiran D..... | 66 |
| Lampiran E..... | 67 |
| Lampiran F..... | 68 |
| Lampiran G..... | 69 |
| Lampiran H..... | 70 |
| Lampiran I..... | 71 |
| Lampiran J..... | 72 |
| Lampiran K..... | 73 |
| Lampiran L..... | 74 |