



**USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN LRT
JABODEBEK BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

KHUSNUL KHOTIMAH

2010312024

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI SI TEKNIK INDUSTRI

2024



**USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN LRT
JABODEBEK BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik**

KHUSNUL KHOTIMAH

2010312024

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI SI TEKNIK INDUSTRI
2024**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Khusnul Khotimah

NIM : 2010312024

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : **USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN LRT
JABODEBEK BERDASARKAN KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVICE QUALITY DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS***

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



Dr. Ir. Reda Rizal, B.Sc., M.Si., IPU., ASEAN Eng.

Penguji Utama



Ir. Nur Fajriah, ST., MT., IPM

Penguji I



**Dr. Muchamad Oktaviandri, ST., MT., IPM.,
ASEAN.Eng.**

Plt. Dekan Fakultas Teknik



Ir. Muhammad As'Adi, ST., MT., IPM

Penguji II



Santika Sari, ST., MT

Kepala Program Studi Teknik Industri

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 05 April 2024

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN LRT JABODEBEK
BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS

Disusun Oleh :

Khusnul Khotimah

2010312024

Menyetujui,



Ir. Muhammad As'adi, ST., MT., IPM

Pembimbing I



Ir. Siti Rohana Nasution, ST., MT

Pembimbing II

Mengetahui,



Santika Sari, ST., MT

Ketua Program Studi S1 Teknik Industri

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Khusnul Khotimah

NIM : 2010312024

Program Studi : Teknik Industri

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 05 April 2024

Yang Menyatakan,



(Khusnul Khotimah)

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khusnul Khotimah

NIM : 2010312024

Program Studi : Teknik Industri

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya berikut ini yang berjudul :

**“USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN LRT JABODEBEK
BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS*”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 05 April 2024

Yang Menyatakan,



(Khusnul Khotimah)

**USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN LRT JABODEBEK
BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS***

Khusnul Khotimah

ABSTRAK

Dalam rangka mendukung masyarakat dalam peralihan penggunaan kendaraan pribadi menjadi transportasi umum, pemerintah telah berupaya melengkapi moda transportasi umum. Salah satunya adalah LRT Jabodebek yang telah beroperasi mulai Agustus 2023 lalu. Setiap pelanggan tentunya memiliki penilaian terhadap kualitas layanan yang telah didapatkannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan dan mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan LRT Jabodebek. Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* merupakan pendekatan yang digunakan pada penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pada 38 atribut kualitas layanan LRT Jabodebek. Terdapat 8 atribut layanan yang menjadi prioritas bagi LRT Jabodebek untuk ditingkatkan. Ketidakpuasan pelanggan terhadap atribut-atribut tersebut dianalisis dengan menggunakan *Fault Tree Analysis* (FTA) untuk mengetahui akar penyebabnya. Usulan perbaikan diberikan dengan menggunakan metode 5W-1H yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan LRT Jabodebek.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, SERVQUAL, *Importance Performance Analysis*

***A PROPOSAL TO IMPROVE THE QUALITY OF LRT JABODEBEK
SERVICES BASED ON CUSTOMER SATISFACTION USING SERVICE
QUALITY AND IMPORTANCE PERFORMANCE METHODS***

Khusnul Khotimah

ABSTRACT

In order to support the public in transitioning from using private vehicles to public transportation, the government has made efforts to complement public transportation modes. One of them is the LRT Jabodebek which has been operating since August 2023. Every customer certainly has an assessment of the quality of the service they receive. This research aims to measure customer satisfaction and evaluate the quality of services provided by the LRT Jabodebek. The Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis methods are the approaches used in this research. The research results show that there is a gap between expectations and perceptions of 38 attributes from LRT Jabodebek service quality. There are 8 service attributes that are priorities for the LRT Jabodebek to be improved. Customer dissatisfaction with these attributes is analyzed using Fault Tree Analysis (FTA) to determine the root cause. Improvement proposals are provided using the 5W-1H method which is expected to improve the quality of LRT Jabodebek services.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL, Importance Performance Analysis*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Usulan Peningkatan Kualitas Layanan LRT Jabodebek Berdasarkan Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*”. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Program Studi Teknik Industri di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak mungkin akan terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasihat berbagai pihak selama penyusunan laporan akhir ini. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis yaitu Mama dan Bapak yang telah memberikan dukungan serta doa kepada penulis.
2. Saudara-saudari penulis yaitu Inong, Kak Ica, Kak Dara, Bang Alex, Bang Dedi, dan Kak Iin yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
3. Ibu Santika Sari, ST., MT selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Bapak Ir. Muhammad As’adi, ST., MT., IPM selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan, bimbingan, nasihat, dan semangat dalam melakukan penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Ir. Siti Rohana Nasution, ST., MT selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan, bimbingan, nasihat, dan semangat dalam melakukan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Ir. Reda Rizal, B.Sc., M.Si., IPU., ASEAN Eng dan Ibu Ir. Nur Fajriah, ST., MT., IPM selaku dosen penguji penulis yang telah memberikan arahan dan saran dalam proses menyempurnakan skripsi ini.
7. Muhammad Lathif yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Ester, Adit, Grace, Diva, dan teman-teman Teknik Industri lainnya yang telah berjuang bersama selama masa perkuliahan.
9. Popol, Bocu, Koya, Ona, Becky, dan Kukis yang telah menghibur penulis dengan tingkah lakunya yang menggemaskan.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan doa, dukungan, dan bantuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran untuk dapat menyempurnakan skripsi ini. Harapan penulis, semoga laporan akhir ini dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak.

Jakarta, Maret 2024

Penulis

DAFTAR HALAMAN

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR HALAMAN	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Jasa	12
2.3 Kualitas Layanan (Jasa).....	12
2.3.1 Dimensi Kualitas Layanan	13
2.3.2 Karakteristik Kualitas Layanan.....	14
2.3.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan	15
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.5 Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	20
2.6 Transportasi	20
2.7 Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	21

2.7.1	Kesenjangan pada <i>Service Quality</i>	22
2.7.2	Pengukuran <i>Service Quality</i>	23
2.8	Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	24
2.8.1	Perhitungan Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	24
2.8.2	Kuadran pada <i>Importance Performance Analysis</i>	25
2.9	Ilmu Statistika.....	26
2.9.1	Rumus Slovin.....	27
2.9.2	Uji Validitas.....	27
2.9.3	Uji Reliabilitas.....	27
2.9.4	Uji Asumsi Klasik.....	28
2.9.4.1	Uji Normalitas.....	28
2.9.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	28
2.9.4.3	Uji Multikolinearitas.....	29
2.9.5	Uji T.....	29
2.9.6	Uji F.....	29
2.9.7	Uji Koefisien Determinasi.....	30
2.10	<i>Fault Tree Analysis (FTA)</i>	30
2.11	Metode 5W-1H.....	31
BAB 3 METODE PENELITIAN.....		32
3.1	Jenis Penelitian.....	32
3.2	Tahap Pendahuluan.....	32
3.3	Tahap Pengumpulan Data.....	33
3.3.1	Jenis dan Sumber Data.....	33
3.3.2	Metode Pengumpulan Data.....	33
3.3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
3.3.4	Penyusunan Kuesioner.....	35
3.4	Tahap Pengolahan Data.....	36
3.4.1	Uji Validitas.....	36
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	37
3.4.3	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.4.4	Uji T.....	37
3.4.5	Uji F.....	37
3.4.6	Uji Koefisien Determinasi.....	38
3.4.7	<i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	38

3.4.8	<i>Importance Performance Analysis</i>	39
3.4.9	<i>Fault Tree Analysis (FTA)</i>	40
3.5	Tahap Analisis	40
3.6	Tahap Usulan Perbaikan.....	40
3.7	Tahap Akhir.....	41
3.8	<i>Flowchart</i> Penelitian	42
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	44
4.2	Pengumpulan Data	46
4.2.1	Penyusunan Kuesioner	46
4.2.2	Deskripsi Data Responden	48
4.2.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.2.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	49
4.2.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.2.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan ...	50
4.2.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Penggunaan.....	51
4.2.3	Data Penilaian Ekspektasi Pelanggan	52
4.2.4	Data Penilaian Persepsi Pelanggan	54
4.2.5	Data Penilaian Kepuasan Pelanggan.....	56
4.3	Pengolahan Data.....	57
4.3.1	Uji Validitas	57
4.3.1.1	Uji Validitas Ekspektasi	57
4.3.1.2	Uji Validitas Persepsi	59
4.3.1.3	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	61
4.3.2	Uji Reliabilitas	61
4.3.2.1	Uji Reliabilitas Ekspektasi Pelanggan.....	61
4.3.2.2	Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan.....	62
4.3.2.3	Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	62
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	63
4.3.3.1	Uji Normalitas	63
4.3.3.2	Uji Multikolinieritas	63
4.3.3.3	Uji Heteroskedesitas	64
4.3.4	Uji T	65

4.3.5	Uji F	67
4.3.6	Uji Koefisien Determinasi	68
4.3.7	<i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	69
4.3.7.1	<i>Service Quality</i> Keseluruhan	69
4.3.7.2	<i>Service Quality</i> Rute Layanan Cibubur <i>Line</i>	73
4.3.7.3	<i>Service Quality</i> Rute Layanan Bekasi <i>Line</i>	78
4.3.8	<i>Importance Performance Analysis</i>	82
4.3.8.1	Tingkat Kesesuaian	82
4.3.8.1.1	Tingkat Kesesuaian Keseluruhan.....	82
4.3.8.1.2	Tingkat Kesesuaian Rute Layanan Cibubur <i>Line</i>	85
4.3.8.1.3	Tingkat Kesesuaian Rute Layanan Bekasi <i>Line</i>	87
4.3.8.2	Diagram Kartesius	89
4.3.8.2.1	Diagram Kartesius Rute Layanan Cibubur <i>Line</i>	89
4.3.8.2.2	Diagram Kartesius Rute Layanan Bekasi <i>Line</i>	92
4.3.8.3	Analisis Kuadran Diagram Kartesius	94
4.3.9	<i>Fault Tree Analysis</i> (FTA).....	98
4.4	Usulan Perbaikan.....	106
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		112
5.1	Kesimpulan.....	112
5.2	Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta	1
Tabel 1. 2 Perbedaan LRT Jakarta dan LRT Jabodebek	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 2. 2 Simbol-Symbol <i>Fault Tree Analysis</i>	30
Tabel 4. 1 Atribut <i>Service Quality</i> Penelitian.....	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	49
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	51
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Penggunaan.....	51
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Penilaian Ekspektasi Pelanggan LRT Jabodebek.....	52
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Penilaian Persepsi Pelanggan LRT Jabodebek.....	54
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Penilaian Kepuasan Pelanggan LRT Jabodebek	56
Tabel 4. 11 Uji Validitas Dimensi <i>Tangible</i> pada Kuesioner Ekspektasi	57
Tabel 4. 12 Uji Validitas Dimensi <i>Reliability</i> pada Kuesioner Ekspektasi.....	57
Tabel 4. 13 Uji Validitas Dimensi <i>Assurance</i> pada Kuesioner Ekspektasi.....	58
Tabel 4. 14 Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i> pada Kuesioner Ekspektasi..	58
Tabel 4. 15 Uji Validitas Dimensi <i>Empathy</i> pada Kuesioner Ekspektasi	58
Tabel 4. 16 Uji Validitas Dimensi <i>Tangible</i> pada Kuesioner Persepsi	59
Tabel 4. 17 Uji Validitas Dimensi <i>Reliability</i> pada Kuesioner Persepsi.....	59
Tabel 4. 18 Uji Validitas Dimensi <i>Assurance</i> pada Kuesioner Persepsi.....	60
Tabel 4. 19 Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i> pada Kuesioner Persepsi.....	60
Tabel 4. 20 Uji Validitas Dimensi <i>Empathy</i> pada Kuesioner Persepsi	60
Tabel 4. 21 Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	61
Tabel 4. 22 Uji Reliabilitas Ekspektasi Pelanggan.....	61
Tabel 4. 23 Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan.....	62
Tabel 4. 24 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	62
Tabel 4. 25 Hasil Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4. 26 Hasil Uji T	65

Tabel 4. 27 Hasil Uji F	67
Tabel 4. 28 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68
Tabel 4. 29 <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Tangible</i> Keseluruhan	69
Tabel 4. 30 <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Reliability</i> Keseluruhan.....	70
Tabel 4. 31 <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Assurance</i> Keseluruhan.....	71
Tabel 4. 32 <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Responsiveness</i> Keseluruhan	72
Tabel 4. 33 <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Empathy</i> Keseluruhan	72
Tabel 4. 34 <i>Service Quality</i> Keseluruhan	73
Tabel 4. 35 <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Tangible</i> Rute Layanan Cibubur <i>Line</i>	73
Tabel 4. 36 <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Reliability</i> Rute Layanan Cibubur <i>Line</i>	74
Tabel 4. 37 <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Assurance</i> Rute Layanan Cibubur <i>Line</i>	75
Tabel 4. 38 <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Responsiveness</i> Rute Layanan Cibubur <i>Line</i>	76
Tabel 4. 39 <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Empathy</i> Rute Layanan Cibubur <i>Line</i>	76
Tabel 4. 40 <i>Service Quality</i> Rute Layanan Cibubur <i>Line</i>	77
Tabel 4. 41 <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Tangible</i> Rute Layanan Bekasi <i>Line</i>	78
Tabel 4. 42 <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Reliability</i> Rute Layanan Bekasi <i>Line</i>	79
Tabel 4. 43 <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Assurance</i> Rute Layanan Bekasi <i>Line</i>	80
Tabel 4. 44 <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Responsiveness</i> Rute Layanan Bekasi <i>Line</i>	80
Tabel 4. 45 <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Empathy</i> Rute Layanan Bekasi <i>Line</i>	81
Tabel 4. 46 <i>Service Quality</i> Rute Layanan Bekasi <i>Line</i>	81
Tabel 4. 47 Tingkat Kesesuaian Keseluruhan	82
Tabel 4. 48 Tingkat Kesesuaian Rute Layanan Cibubur <i>Line</i>	85
Tabel 4. 49 Tingkat Kesesuaian Rute Layanan Bekasi <i>Line</i>	87
Tabel 4. 50 Posisi Atribut Kuadran I Rute Layanan Cibubur <i>Line</i>	90
Tabel 4. 51 Posisi Atribut Kuadran II Rute Layanan Cibubur <i>Line</i>	90
Tabel 4. 52 Posisi Atribut Kuadran III Rute Layanan Cibubur <i>Line</i>	91
Tabel 4. 53 Posisi Atribut Kuadran IV Rute Layanan Cibubur <i>Line</i>	91
Tabel 4. 54 Posisi Atribut Kuadran I Rute Layanan Bekasi <i>Line</i>	92
Tabel 4. 55 Posisi Atribut Kuadran II Rute Layanan Bekasi <i>Line</i>	93
Tabel 4. 56 Posisi Atribut Kuadran III Rute Layanan Bekasi <i>Line</i>	93

Tabel 4. 57 Posisi Atribut Kuadran IV Rute Layanan Bekasi <i>Line</i>	94
Tabel 4. 58 Perbandingan Posisi Kuadran Diagram Kartesius.....	94
Tabel 4. 59 Atribut-Atribut Prioritas Perbaikan	96
Tabel 4. 60 Usulan Perbaikan dengan Menggunakan 5W-1H	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Contoh Keluhan Pelanggan LRT Jabodebek.....	4
Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	18
Gambar 2. 2 Konseptual <i>Gap</i> pada <i>Service Quality</i>	23
Gambar 2. 3 Pembagian Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	26
Gambar 3. 1 Flowchart Penelitian Bagian Awal	42
Gambar 3. 2 <i>Flowchart</i> Penelitian Bagian Akhir.....	43
Gambar 4. 1 Peta Rute Layanan LRT Jabodebek.....	45
Gambar 4. 2 Hasil P-Plot Uji Normalitas	63
Gambar 4. 3 Hasil <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedasitas	64
Gambar 4. 4 Diagram Kartesius Rute Layanan Cibubur <i>Line</i>	89
Gambar 4. 5 Diagram Kartesius Rute Layanan Bekasi <i>Line</i>	92
Gambar 4. 6 <i>Fault Tree Analysis</i> Atribut T11	98
Gambar 4. 7 <i>Fault Tree Analysis</i> Atribut RL1	99
Gambar 4. 8 <i>Fault Tree Analysis</i> Atribut RL2	100
Gambar 4. 9 <i>Fault Tree Analysis</i> Atribut RL9	101
Gambar 4. 10 <i>Fault Tree Analysis</i> Atribut RL10	102
Gambar 4. 11 <i>Fault Tree Analysis</i> Atribut A4	103
Gambar 4. 12 <i>Fault Tree Analysis</i> Atribut E2.....	104
Gambar 4. 13 <i>Fault Tree Analysis</i> Atribut E6.....	105

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Jawaban Kuesioner Ekspektasi

Lampiran 3 Data Jawaban Kuesioner Persepsi

Lampiran 4 Data Jawaban Kuesioner Kepuasan

Lampiran 5 Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Lampiran 6 Data Pendukung Peningkatan Kualitas Layanan LRT Jabodebek