



**EVALUASI KUALITAS LAYANAN BERBASIS KEPUASAN
PELANGGAN TRANSJAKARTA KORIDOR 1 RUTE BLOK M
– KOTA DENGAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY*,
POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE, DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

ANYSA VANIA UTAMI

2110312043

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
2025**



**EVALUASI KUALITAS LAYANAN BERBASIS KEPUASAN
PELANGGAN TRANSJAKARTA KORIDOR 1 RUTE BLOK M
– KOTA DENGAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY*,
POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE, DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

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

**ANYSA VANIA UTAMI
2110312043**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
2025**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Anysa Vania Utami

NIM : 2110312043

Program Studi : S1 – Teknik Industri

Judul Skripsi : EVALUASI KUALITAS LAYANAN BERBASIS
KEPUASAN PELANGGAN TRANSJAKARTA KORIDOR 1
RUTE BLOK M – KOTA DENGAN PENDEKATAN
SERVICE QUALITY, POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE,
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. Alina Cynthia Dewi, S.Si., M.T.

Penguji Utama

M. Rachman Waluyo, S.T., M.T.

Penguji I



Dr. Ir. Muchamad Oktaviandri,
S.T., M.T., IPM., ASEAN. Eng

Pelaksana Tugas (Plt.) Dekan
Fakultas Teknik

Dr. Nanang Alamsyah, S.T., M.T.,

IPM.

Penguji II

Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM.

Kepala Program Studi
Teknik Industri

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 15 Juli 2025

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

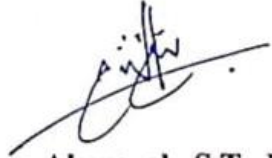
EVALUASI KUALITAS LAYANAN BERBASIS KEPUASAN
PELANGGAN TRANSJAKARTA KORIDOR 1 RUTE BLOK M
– KOTA DENGAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY*,
POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE, DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Disusun oleh:

Anysa Vania Utami

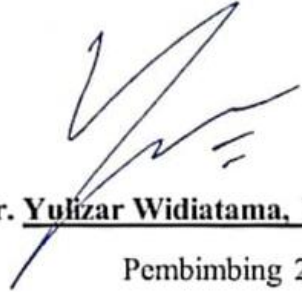
2110312043

Menyetujui,



Dr. Nanang Alamsyah, S.T., M.T., IPM.

Pembimbing 1



Dr. Yulizar Widiatama, M.Eng.

Pembimbing 2

Mengetahui,



Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM.

Ketua Program Studi S1 Teknik Industri

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi tersebut merupakan hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun digunakan sebagai rujukan telah saya nyatakan benar.

Nama : Anysa Vania Utami

NIM : 2110312043

Program Studi: Teknik Industri

Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 15 Juli 2025

Yang menyatakan,


(Anysa Vania Utami)

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai *civitas academica* Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anysa Vania Utami

NIM : 2110312043

Program Studi: Teknik Industri

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

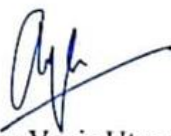
**“EVALUASI KUALITAS LAYANAN BERBASIS KEPUASAN
PELANGGAN TRANSJAKARTA KORIDOR 1 RUTE BLOK M – KOTA
DENGAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY, POTENTIAL GAIN
CUSTOMER VALUE, DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*”**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola (dalam bentuk pangkalan data), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 Juli 2025

Yang menyatakan,


(Anysa Vania Utami)

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN BERBASIS KEPUASAN
PELANGGAN TRANSJAKARTA KORIDOR 1 RUTE BLOK M
– KOTA DENGAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY*,
POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE, DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Anysa Vania Utami

ABSTRAK

Kemacetan di Jakarta disebabkan oleh tingginya jumlah kendaraan pribadi dan mobilitas penduduk yang meningkat setiap tahun. Kondisi ini mendorong kebutuhan akan transportasi massal yang efisien, salah satunya adalah layanan BRT TransJakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap layanan TransJakarta Koridor 1 rute Blok M – Kota. Metode yang digunakan meliputi *Service Quality* (SERVQUAL), *Potential Gain Customer Value* (PGCV), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Data diperoleh melalui kuesioner terhadap 385 responden yang merupakan pengguna aktif TransJakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata *gap* SERVQUAL sebesar -0,77 dengan rata-rata indeks PGCV yaitu 6,120. Tingkat kesesuaian berada pada angka 82,38%, yang mencerminkan bahwa kualitas layanan TransJakarta Koridor 1 rute Blok M – Kota belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pelanggan. Berdasarkan analisis IPA, terdapat 8 atribut yang berada pada Kuadran I dan merupakan prioritas utama yang memerlukan perhatian dan perbaikan yaitu atribut T2, RL2, RL4, A2, A3, A4, A5, dan E5 untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Temuan ini diharapkan menjadi masukan bagi PT Transportasi Jakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *Service Quality*, *Potential Gain Customer Value*, *Importance Performance Analysis*, TransJakarta

**EVALUATION OF SERVICE QUALITY BASED ON CUSTOMER
SATISFACTION OF TRANSJAKARTA CORRIDOR 1 ROUTE
BLOK M – KOTA USING SERVICE QUALITY, POTENTIAL
GAIN CUSTOMER VALUE, AND IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS APPROACHES**

Anysa Vania Utami

ABSTRACT

Traffic congestion in Jakarta is caused by the high number of private vehicles and the increasing population mobility each year. This situation highlights the need for efficient mass transportation, one of which is the BRT TransJakarta service. This study aims to evaluate customer satisfaction with the TransJakarta Corridor 1 service, operating on the Blok M – Kota route. The methods used include Service Quality (SERVQUAL), Potential Gain Customer Value (PGCV), and Importance Performance Analysis (IPA). Data were collected through questionnaires distributed to 385 respondents who are active users of TransJakarta. The results show that the average SERVQUAL gap score is -0.77, with an average PGCV index of 6.120. The level of conformity is 82.38%, indicating that the service quality of TransJakarta Corridor 1 has not fully met customer expectations. Based on the IPA analysis, there are eight attributes in Quadrant I and are the top priorities that require attention and improvement, namely attributes T2, RL2, RL4, A2, A3, A4, A5, and E5 to increase user satisfaction. These findings are expected to provide input for PT Transportasi Jakarta in improving service quality.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Potential Gain Customer Value, Importance Performance Analysis, TransJakarta*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Berbasis Kepuasan Pelanggan TransJakarta Koridor 1 Rute Blok M – Kota dengan Pendekatan *Service Quality*, *Potential Gain Customer Value*, dan *Importance Performance Analysis*” dengan lances. Skripsi ini disuse sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kelapangan waktu, dan kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Keluarga penulis terutama orang tua tercinta yang tidak hentinya memberikan doa, semangat, dan kasih sayang sepanjang perjalanan studi ini.
3. Ibu Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM selaku Ketua Program Studi S1 Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Bapak Dr. Nanang Alamsyah, S.T., M.T., IPM. selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing, mendukung serta memberikan bantuan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Bapak Dr. Yulizar Widiatama, M. Eng. selaku dosen pembimbing 2 yang membimbing dan memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen dan staff di lingkungan Fakultas Teknik UPN “Veteran” Jakarta yang telah membagikan ilmu dan membantu dalam proses administrasi dan akademik.
7. Sahabat-sahabat SMA penulis “Cute Girl Reborn” yang selalu memberikan dukungan dan menjadi tempat penulis melepas tawa disaat penat.

8. Teman-teman kuliah penulis terutama “Fake Family” yang saling mendukung dan menjadi kawan bersenang-senang selama masa perkuliahan.
9. Teman-teman Teknik Industri Angkatan 2021 yang sudah melewati masa susah dan senang selama perkuliahan bersama-sama.
10. Seluruh penulis dari penelitian sebelumnya yang penulis jadikan untuk referensi dan data pendukung dalam tugas akhir ini.

Jakarta, Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

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 ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Manfaat Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Batasan Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Transportasi	15
2.3 Jasa	16
2.4 Kualitas Layanan	17
2.4.1 Dimensi Kualitas Layanan	17
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	18

2.6 Hubungan antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	18
2.7 Penentuan Jumlah Sampel	18
2.8 Uji Statistika	19
2.8.1 Uji Validitas	19
2.8.2 Uji Reliabilitas	19
2.9 Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	20
2.10 Metode <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV).....	21
2.11 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	22
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Tahap Persiapan.....	26
3.1.1 Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.1.2 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Tahap Pengumpulan Data.....	26
3.2.1 Jenis Data	26
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.2.2.1 Penyusunan Kuesioner	27
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	30
3.2.4 Teknik Pengukuran dan Skala	31
3.3 Tahap Pengolahan dan Analisis Data	32
3.3.1 Tahap Pengolahan Data	32
3.3.2 Analisis Data Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	32
3.3.3 Analisis Data Metode <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV).....	33
3.3.4 Analisis Data Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	33
3.4 Pembahasan dan Hasil	33
3.5 Kesimpulan dan Saran	34
3.6 <i>Flowchart</i> Penelitian	34

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Pengumpulan Data.....	37
4.1.1 Kuesioner Penelitian	37
4.1.2 Deskripsi Data Responden.....	38
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	41
4.1.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan TransJakarta	41
4.1.3 Data Penilaian Persepsi Pelanggan	42
4.1.4 Data Penilaian Ekspektasi Pelanggan	43
4.2 Uji Validitas.....	44
4.2.1 Uji Validitas Persepsi Pelanggan	44
4.2.2 Uji Validitas Ekspektasi Pelanggan	45
4.3 Uji Reliabilitas.....	46
4.3.1 Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan	46
4.3.2 Uji Reliabilitas Ekspektasi Pelanggan	47
4.4 Service Quality (SERVQUAL).....	48
4.4.1 <i>Service Quality</i> Secara Keseluruhan	49
4.4.2 <i>Service Quality</i> Berdasarkan Usia Responden.....	50
4.4.2.1 Usia < 18 Tahun	51
4.4.2.2 Usia 18 – 25 Tahun	52
4.4.2.3 Usia 26 – 35 Tahun	53
4.4.2.4 Usia 36 – 45 Tahun	55
4.4.2.5 Usia 46 – 55 Tahun	56

4.4.2.6 Usia > 55 Tahun	57
4.4.3 <i>Service Quality</i> Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	58
4.4.3.1 Penggunaan Setiap Hari	58
4.4.3.2 Penggunaan 3 – 5 Kali Seminggu	60
4.4.3.3 Penggunaan 1 – 2 Kali Seminggu	61
4.4.3.4 Penggunaan Jarang (Kurang Dari 1 Kali Seminggu)	63
4.4.4 Nilai <i>Gap</i> Secara Keseluruhan	64
4.4.5 Nilai <i>Gap</i> Berdasarkan Usia Responden.....	64
4.4.5.1 Usia < 18 Tahun	64
4.4.5.2 Usia 18 – 25 Tahun	65
4.4.5.3 Usia 26 – 35 Tahun	66
4.4.5.4 Usia 36 – 45 Tahun	66
4.4.5.5 Usia 46 – 55 Tahun	67
4.4.5.6 Usia > 55 Tahun	67
4.4.6 Nilai <i>Gap</i> Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	68
4.4.6.1 Penggunaan Setiap Hari	68
4.4.6.2 Penggunaan 3 – 5 Kali Seminggu	69
4.4.6.3 Penggunaan 1 – 2 Kali Seminggu	69
4.4.6.4 Penggunaan Jarang (Kurang Dari 1 Kali Seminggu)	70
4.5 <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV)	71
4.5.1 Nilai <i>Achieve Customer Value</i> (ACV).....	71
4.5.2 Nilai <i>Ultimate Desire Customer Value</i> (UDCV).....	72
4.5.3 Nilai <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV).....	73
4.5.4 Penentuan Peringkat PGCV	74
4.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	76
4.6.1 Tingkat Kesesuaian	76

4.6.2 Pemetaan pada Diagram Kartesius	78
4.7 Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan Berdasarkan Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	82
4.7.1 Nilai <i>Gap</i> Di Atas Rata-Rata Keseluruhan <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	82
4.7.2 Nilai <i>Gap</i> Di Bawah Rata-Rata Keseluruhan <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	86
4.7.3 Nilai <i>Gap</i> Berdasarkan Usia Responden.....	89
4.7.4 Nilai <i>Gap</i> Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	91
4.8 Analisis Atribut Layanan Berdasarkan Metode <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV)	93
4.9 Penentuan Strategi Prioritas Perbaikan	95
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jenis Armada TransJakarta	2
Gambar 1. 2 Jumlah Pengguna BRT TransJakarta.....	3
Gambar 1. 3 Rute TransJakarta Koridor 1 Blok M - Kota	4
Gambar 1. 4 Jumlah Pengguna BRT TransJakarta Per Koridor.....	5
Gambar 2. 1 Kuadran IPA.....	24
Gambar 3. 1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	35
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	41
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan TransJakarta	42
Gambar 4. 6 Hasil Pemetaan Kuadran IPA.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3. 1 Atribut Pernyataan Kuesioner	28
Tabel 4. 1 Atribut <i>Service Quality</i>	37
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Hasil Penilaian Persepsi Pelanggan.....	42
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Hasil Penilaian Ekspektasi Pelanggan.....	43
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Persepsi Pelanggan	45
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Ekspektasi Pelanggan	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi Pelanggan	48
Tabel 4. 8 <i>Service Quality</i> Keseluruhan	49
Tabel 4. 9 <i>Service Quality</i> Usia < 18 Tahun	51
Tabel 4. 10 <i>Service Quality</i> Usia 18 - 25 Tahun	52
Tabel 4. 11 <i>Service Quality</i> Usia 26 - 35 Tahun	53
Tabel 4. 12 <i>Service Quality</i> Usia 36 - 45 Tahun	55
Tabel 4. 13 <i>Service Quality</i> Usia 46 - 55 Tahun	56
Tabel 4. 14 <i>Service Quality</i> Usia > 55 Tahun	57
Tabel 4. 15 <i>Service Quality</i> Penggunaan Setiap Hari.....	59
Tabel 4. 16 <i>Service Quality</i> Penggunaan 3 - 5 Kali Seminggu	60
Tabel 4. 17 <i>Service Quality</i> Penggunaan 1 - 2 Kali Seminggu	61
Tabel 4. 18 <i>Service Quality</i> Penggunaan Kurang Dari 1 Kali Seminggu.....	63
Tabel 4. 19 Hasil Perhitungan <i>Gap</i> Secara Keseluruhan.....	64
Tabel 4. 20 Hasil Perhitungan <i>Gap</i> Usia < 18 Tahun.....	65
Tabel 4. 21 Hasil Perhitungan <i>Gap</i> Usia 18 - 25 Tahun.....	65
Tabel 4. 22 Hasil Perhitungan <i>Gap</i> Usia 26 - 35 Tahun.....	66
Tabel 4. 23 Hasil Perhitungan <i>Gap</i> Usia 36 - 45 Tahun.....	66
Tabel 4. 24 Hasil Perhitungan <i>Gap</i> Usia 46 - 55 Tahun.....	67
Tabel 4. 25 Hasil Perhitungan <i>Gap</i> Usia > 55 Tahun.....	68
Tabel 4. 26 Hasil Perhitungan <i>Gap</i> Penggunaan Setiap Hari.....	68
Tabel 4. 27 Hasil Perhitungan <i>Gap</i> Penggunaan 3 - 5 Kali Seminggu	69
Tabel 4. 28 Hasil Perhitungan <i>Gap</i> Penggunaan 1 - 2 Kali Seminggu	69

Tabel 4. 29	Hasil Perhitungan <i>Gap</i> Penggunaan Kurang Dari 1 Kali Seminggu.	70
Tabel 4. 30	Perhitungan Nilai <i>Achieve Customer Value</i> (ACV)	71
Tabel 4. 31	Perhitungan Nilai <i>Ultimate Desire Customer Value</i> (UDCV)	72
Tabel 4. 32	Perhitungan Nilai <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV)	74
Tabel 4. 33	Pemeringkatan Atribut Berdasarkan Hasil PGCV	74
Tabel 4. 34	Pemeringkatan Atribut Di Atas Rata-Rata Hasil PGCV	75
Tabel 4. 35	Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Seluruh Atribut IPA	77
Tabel 4. 36	Penentuan Kuadran IPA Seluruh Atribut	78
Tabel 4. 37	Atribut Pada Kuadran 1 IPA	80
Tabel 4. 38	Atribut Pada Kuadran 2 IPA	80
Tabel 4. 39	Atribut Pada Kuadran 3 IPA	81
Tabel 4. 40	Atribut Pada Kuadran 4 IPA	82
Tabel 4. 41	Atribut dengan Nilai <i>Gap</i> Di Atas Rata-Rata SERVQUAL	82
Tabel 4. 42	Atribut dengan Nilai <i>Gap</i> Di Bawah Rata-Rata SERVQUAL	86
Tabel 4. 43	Nilai <i>Gap</i> Berdasarkan Usia Responden	89
Tabel 4. 44	Nilai <i>Gap</i> Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	91
Tabel 4. 45	Pemeringkatan Atribut Di Atas Rata-Rata Hasil PGCV	93
Tabel 4. 46	Rekapitulasi Hasil SERVQUAL, PGCV, dan IPA	95
Tabel 4. 47	Usulan Perbaikan Berdasarkan Hasil Kuadran 1 IPA	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Keluhan Pelanggan

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Lampiran 3. Hasil Kuesioner Persepsi Pelanggan

Lampiran 4. Hasil Kuesioner Ekspektasi Pelanggan

Lampiran 5. Keluhan dan Saran Pelanggan

Lampiran 6. Hasil Pengolahan Data SPSS

Lampiran 7. Lembar Konsultasi Pembimbing