

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL</b>	
2.1 Telaah Pustaka .....	8
2.1.1 Transportasi Publik .....	8
2.1.2 Pengertian Jasa .....	10
2.1.3 Pengertian Strategi .....	13

2.1.4 Strategi Perusahaan.....	15
2.1.5 Teori Resources.....	16
2.2 Variabel Penelitian.....	18
2.2.1 Strategi Bisnis Berbasis Pelayanan.....	18
2.2.2 Persepsi Angkutan Kota dan Trayek.....	24
2.2.3 Persepsi Taring Angkutan .....	26
2.3 Hubungan Antara Variabel.....	28
2.3.1 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Angkutan Kota dan Startegi Bisnis Berbasis Pelayanan.....	28
2.3.2 Hubungan Antara Persepsi Tarif Angkutan Kota dan Startegi Bisnis Berbasis Pelayanan.....	30
2.3.3 Hubungan Antara Persepsi Trayek Angkutan Kota dan Startegi Bisnis Berbasis Pelayanan.....	31
2.4 Penelitian Terdahulu.....	32
2.5 Pengembangan Model Penelitian dan Kerangka Pemikiran Teoritis.....	33
2.5.1 Variabel Kualitas.....	34
2.5.2 Variabel Persepsi Tarif Angkutan Kota.....	36
2.5.3 Variabel Persepsi Trayek Angkutan Kota.....	37
2.6 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	38

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Perpektif Pendekatan Penelitian.....	40
3.2 Lokasi dan Obyek Penelitian.....	40
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	40

3.4 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.4.1 Populasi.....	41
3.4.2 Sampel.....	42
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.6 Metode Analisis.....	45
3.7 Teknik Analisis .....	46
3.8 <i>Importance Performance Analisis (IPA)</i> .....	46
3.9 Diagram Kartesius .....	49

#### **BAB IV ANALISIS DATA**

4.1 Pendahuluan .....	54
4.2 Deskriptif Responden Pengguna Jasa MPU .....	54
4.3 Deskriptif Operator Sekaligus Pemilik MPU.....	56
4.4 Uji Validasi dan Reabilitas Atas Persepsi Pelayanan, Trayek dan Tarif .....	59
4.5 Analisis Tingkat Kesesuaian atas Persepsi Kualitas Pelayanan.....	62
4.5.1 Persepsi Kualitas Pelayanan (Kehandalan/ <i>Realibility</i> ).....	62
4.5.2 Dimensi Dayatanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	64
4.5.3 Dimensi Jaminan ( <i>Assurances</i> ).....	65
4.5.4 Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ).....	66
4.5.5 Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangibel</i> ).....	67

4.6	Analisis Tingkat Kesesuaian atas Persepsi Tarif .....	68
4.7	Analisis Tingkat Kesesuaian Atas Persepsi Trayek .....	69
4.8	Tingkat Kesesuaian Antara Kepentingan dan Kinerja Atas Dimensi Persepsi Kualitas Pelayanan.....	70
4.9	Tingkat Kesesuaian Antara Kepentingan dan Kinerja Atas Dimensi Persepsi Trayek dan Tarif .....	71
4.10	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Persepsi Kualitas Pelayanan .....	72
4.11	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Persepsi Tarif dan Trayek.....	74
4.12	Diagram Kartesius.....	75
4.13	Diagram kartesius Persepsi Pelayanan.....	76
4.13.1	Diagram Kartesius Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> )	76
4.13.2	Diagram Kartesius Persepsi kualitas pelayanan dimensi dayatanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	78
4.13.3	Diagram Kartesius Persepsi kualitas pelayanan dimensi Jaminan ( <i>Assurances</i> ).....	80
4.13.4	Diagram Kartesius Persepsi kualitas pelayanan dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	83
4.13.5	Diagram Kartesius Persepsi kualitas pelayanan dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	84
4.14	Diagram Kartesius Persepsi Tarif .....	87
4.15	Diagram Kartesius Persepsi Trayek.....	89
4.16	Diagram Kartesius Indikator Persepsi Pelayanan, Persepsi Tarif dan Persepsi Trayek.....	90
4.17	Diagram Kartesius Persepsi Kualitas Pelayanan .....	92

4.18 Diagram Kartesius Persepsi Tarif dan Trayek .....	95
--	----

## **BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI KEBIJAKAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	98
5.2 Saran.....	100
5.3 Implikasi Teoritis .....	101
5.4 Implikasi Manajerial ....	101
5.5 Perumusan Strategi MPU Berbasis Pelayanan .....	113
5.6 Keterbatasan Penelitian .....	115
5.7 Agenda Penelitian Mendatang.....	116

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>117</b>
-----------------------------	------------

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR PUSTAKA

- Adya Atep Barata, 2004, **Dasar-dasar Pelayanan Prima**, cetakan 2 jakarta, PT.alexmedia komputindo
- Azwar Saifuddin, 1998. **Metode Penelitian**, Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar
- Christian Yosua Palilingan J.A. Timboeleng, M. J. Paransa , 2013,,” Analisa karakteristik moda transportasi angkutan umum rute manado tomohon dengan metode analisa biaya operasional kendaraan (bok)’ **Jurnal Sipil Statik** Vol.1 No.8, Juli 2013 (587-592) ISSN: 2337-6732 587
- Donald R.Cooper & Pamela S.Schindler, 2006, “**Bussines Research Methods**”, 9th edition. McGraw-Hill International Edition.
- D. wahyu ariani, 2009 **Manajemen Operasional Jasa**, Graha Ilmu ,Yogyakarta.
- Darmin Ahmad Pella, 2016, **Problem Implementasi Strategi,Infini**, Jakarta
- Ridwan M.B.A, 2007, **Skala Pengukuran Variabel-variabel** Penelitian,Alfa Beta, Bandung
- Abas salim, 2002, **Manajemen Transportasi**, Rajawali Pers, Jakarta
- Dadang Supriyanto, 2010, “Kinerja Layanan Bis Kota di Kota Surabaya”. **Jurnal Transportasi** Vol. 10 No. 1
- ....., 2013, **Undang-Unadang Lalulinta Angkutan Jalan**, Fokusindo , Jakarta.
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, 2016, **Service, Quality dan Satisfaction**, Andi , Jakarta.
- Muhamad Nazri Borhan,dkk 2014, “Predicting the Use of Public Transportation: A Case Study from Putrajaya, Malaysia” , Hindawi Publishing **Corporation Scientific World Journal** Volume 2014, Article ID 784145, 9 pages <http://dx.doi.org/10.1155/2014/784145>

- Michael E Porter, 2007. **Strategi Bersaing**, Karisma, Bandung
- M. Pujo Siswoyo, 2008, “ Kebijakan Dan Tantangan Pelayanan Angkutan Umum “. **Jurnal Teknik Sipil dan Perencanaan** No.2 Volume 10.
- Morgan, Colin. & Stephen Murgatroyd. (1994) “Total Quality Management in the Public Sector: an Interactive Perspective. Buckingham”, Open University Press. Dikutip dari: Jurnal Universitas Diponegoro. (2004) Kerjasama Antarkota, Manajemen Publik: Pelayanan Publik. Dialogue, **Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik**, Otonomi Daerah. Vol.1, No. 1, Januari 2004. Semarang.
- Ofyar Z Tamin, 1999, ”Konsep Manajemen Kebutuhan Transportasi ( MKT) Sebagai alternative Pemecahan Masalah Transportasi Perkotaan Di DKI Jakarta “, **Jurnal PWK-10**, Vol 10 No.1
- Raymond E Miles; Charles C. Snow; Alan D. Meyer; Henry J. Coleman, Jr. 1978. “ Organization Strategy, Structure, and Process”. **The Academi Of Management Review**, Volume 3 Issue 3 ( Jul., 1978 ), 546-562
- Puryani, Agus Ristomo, 2011, **Penelitian Operasional**, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Homburg, C., Workman, J. P. Jr. and Jensen, O. (2002), “ A Configurational Perspective on Key Account Management”, **Journal of Marketing**, 66(2): 38-60.
- Prawirokusumo, Soeharto, (2010), **Kewirausahaan dan Manajemen Usaha Kecil**, BPFE, Yogyakarta
- Rachma Fitriati, 2010, “ Kajian Kualitas Layanan Pada Sistem Angkutan Cepat Massal Trans Jakarta”, **Jurnal Manajemen Bisnis** Vol.3 No. 1
- Rinitami Njatrijani, 2016, **Hukum Transportasi**, Undip Low Press, Semarang
- Sakti Adji Adisasmita, 2011, **Trasportasi dan Pengembangan Wilayah**, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sakti Adji Adisasmita, 2011, **Jaringan Trasportasi** , Graha Ilmu, Yogyakarta.

- Sakti Adji Adisasmita, 2011, *Perencanaan Pembangunan Transportasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sihaloho, Antonius and Jinca, M Yamin, 2012, “ Performance of The National Road Transport Network Service Trans Island Maluku Ambon,” **International Journal of Civil & Environmental Engineering IJCEE-IJENS** Vol:12 No:04
- Siswanto, Joko<sup>1</sup> Jinca M. Yamin<sup>2</sup> 2014, “ Model Behavior Development of User Transportation With Partial Least Square (PLS) In Semarang Indonesia,” **International Journal of Civil & Environmental Engineering IJCEE-IJENS** Vol: 14 No: 03
- Sitti Aminah, 2010, “ Transportasi Publik dan aksesibilitas Masyarakat perkotaan,” **Jurnal Transportasi** Vol.11 No 2
- Supranto.J , 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Rineka cipta. Jakarta.
- Sugiyono, 2013. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D** Cetakan Ke-19, Alfabeta, Bandung
- Taslim Bahar dkk, 2011, “ Potensi Pengguna Angkutan Informal di Kota Bandung”, **Jurnal Transportasi** Vol.11 No.3
- Tamin. O. Z. 2000. **Perencanaan dan Pemodelan Transportas** Jilid 1. Institut Teknologi Bandung
- Yunika Trinandika, dkk,...2012 “ Kualitas Pelayanan Bus rapid Transit BRT Trans Semarang Terhadap Keputusan Pelanggan “ **Jurnal Teknik Sipil** Vol. 12 no 6
- Vasile DRAGU and Eugenia Alina ROMAN , 2013 “ quality assessment in urban public transport Theoretical and Empirical Researches in Urban” **Management** Volume 8 Issue 3 / August 2013



## **LAMPIRAN**