**PAKET LAPORAN**

**PENELITIAN INDIVIDUAL**

**BOPTN 2013**

**PENERAPAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (*CSI*)**

**DAN *HOTELLING T2 CONTROL CHART* PADA KUALITAS PELAYANAN TRANS JOGJA**



**Oleh:**

**SITI HUSNA AINU SYUKRI, M.T.**

**NIP. 19761127 200604 2 001**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2013**

**PRAKATA**

Alhamdulillaahirobbil’alamiin. Segala puji bagi Allah atas segala limpahan karunia-Nya. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Ucapan syukur juga kami panjatkan atas terselesaikannya laporan penelitian berjudul “Penerapan C*ustomer Satisfaction Index* (*CSI*) dan *Hotelling T2 Control Chart* pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja”.

Selesainya laporan penelitian ini tentunya tidak terlepas dari peran berbagai pihak. Oleh karena itu kami ucapkan terimakasih kepada:

1. Ketua dan staff Lembaga Penelitian UIN Sunan Kalijaga atas segala bantuannya.
2. PT. Jogja Tugu Trans yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
3. Mahasiswa yang telah membantu dalam menyebarkan kuesioner kepada responden
4. Para penumpang Trans Jogja yang merelakan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian
5. Berbagai pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu, atas segala perannya dalam penelitian ini.

Tak ada gading yang tak retak, demikian pula dengan penelitian ini tentunya massih jauh dari sempurna. Oleh karena itukami mengharapkan masukan untuk menjadikan hasil penelitian ini semakin baik dan bermanfaat.

Yogyakarta, 28 Nopember 2013

Peneliti

**DAFTAR ISI**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| HALAMAN JUDUL | |  |
| PRAKATA | |  |
| DAFTAR ISI | |  |
| BAB I | PENDAHULUAN……………………………………………….. | 1 |
| 1. Latar Belakang……………………………………………….. | 1 |
| 1. Pokok Masaalah……………………………………………… | 3 |
| 1. Tujuan Penelitian…………………………………………….. | 4 |
| 1. Patasan Penelitian……………………………………………. | 4 |
| 1. Tinjauan Pustaka……………………………………………... | 5 |
| BAB II | METODOLOGI PENELITIAN…………………………………..   1. Landasan Teori……………………………………………… 2. Objek Penelitian……………………………………………... 3. Jenis Data……………………………………………………. 4. Metode Pengumpulan Data………………………………… 5. Instrumen Penelitian………………………………………… 6. Pilot Study…………………………………………………… 7. Main Study…………………………………………………... | 7  7  18  18  19  20  22  25 |
| BAB III | DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN……………………………...   1. Sejarah PT. Jogja Tugu Trans………………………………. 2. Data Umum PT. Jogja Tugu Trans…………………………. 3. Visi dan Misi PT. Jogja Tugu Trans………………………… 4. Pelayanan PT. Jogja Tugu Trans…………………………… 5. Aspek Teknis………………………………………………… 6. Rute Traek bus Trans Jogja…………………………………. 7. Struktur Manajemen Trans Jogja…………………………… 8. Tata Cara Penggunaan Bus Trans Jogja……………………. | 26  26  28  28  29  31  32  35  37 |
| BAB IV | PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA………………………   1. Statistik Deskriptif................................................................... 2. Pilot Studi................................................................................ 3. Main Study.............................................................................. 4. Data Tingkat Kepentingan Pelanggan Trans Jogja................. 5. Data Tingkat Kinerja Trans Jogja........................................... 6. Servqual................................................................................... 7. Customer Satisfaction Index................................................... 8. Pembahasan............................................................................. | 39  41  42  46  47  47  47  49  53 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN…………………………………...   1. Kesimpulan …………………………………………………. 2. Saran………………………………………………………… | 57  57  58 |
| Lampiran I. Data Tingkat Kepentingan Konsumen Trans Jogja....................... | | 60 |
| Lampiran II. Data Tingkat Kinerja Trans Jogja................................................ | | 68 |
| Lampiran III. Rancangan Anggaran Biaya…………………………………… | | 74 |