

ABSTRAK

Baraya Travel merupakan perusahaan travel yang menyediakan layanan transportasi antara Bandung-Jakarta. Pada saat ini, terjadi penurunan pelanggan, khususnya pada *pool* Jl. Dago sehingga pendapatan pun menurun. Seringkali dijumpai keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan seperti AC tidak berfungsi, suara berisik pada mesin mobil, dan ruang tunggu yang tidak nyaman. Oleh karena itu dilakukan pengukuran harapan pelanggan dengan menggunakan metode Servqual dan uji hipotesis dimana tujuan dari metode ini untuk mengetahui tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, mengetahui adanya kesenjangan yang terjadi yaitu Gap 1, Gap 2, Gap 3, dan Gap 4, mengetahui faktor penyebab dari variabel-variabel yang menjadi masalah sehingga dapat diurutkan prioritas perbaikan yang dilakukan.

Pengukuran kepuasan pelanggan ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 120 responden yang telah menggunakan jasa Baraya Travel minimal 2 kali. Selain itu, kuesioner juga diberikan kepada pihak manajemen yaitu Manajer Operasional dan karyawan yaitu *receptionist*, *call center*, supir, dan *cleaning service*. Teknik sampling yang digunakan untuk menyebarkan kuesioner ini adalah *purposive sampling*. Pembuatan kuesioner ini didasarkan pada 5 dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1991). Dimensi-dimensi tersebut yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Dari hasil pengukuran dan analisis kualitas pelayanan, diperoleh rata-rata servqual. Nilai rata-rata servqual yang diperoleh sebesar -0.504 dengan rincian *tangible* -0.172, *reliability* -0.125, *responsiveness* -0.047, *assurance* -0.077, dan *empathy* -0.083. Dari kelima dimensi kualitas jasa tersebut diperoleh 40 pernyataan yang menunjukkan ketidakpuasan pelanggan (Gap 5). Ketidakpuasan ini dapat dicari penyebabnya melalui kesenjangan yang terjadi antara pelanggan dan manajemen (Gap 1), serta manajemen dan karyawan (Gap 2 dan Gap 3). Baraya Travel tidak melakukan penyampaian secara eksternal melalui iklan ataupun slogan, oleh karena itu, pengukuran Gap 4 tidak dapat dilakukan. Selanjutnya dilakukan pembuatan FTA dan FMEA yang dilanjutkan dengan melakukan pengurutan berdasarkan perhitungan *Risk Priority Number* (RPN) dimana 3 urutan prioritas tertinggi yaitu tidak adanya penjadwalan rutin untuk mengecek mobil (17.633 %), manajemen hanya menyediakan kursi seperti yang ada sekarang (16.183 %), dan kurangnya pelatihan yang diberikan kepada *receptionist* (10.384 %).

Untuk mengurangi kesenjangan yang terjadi, penulis mengusulkan kepada pihak manajemen Baraya Travel untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada sekarang. Adapun beberapa usulan yang diberikan yaitu dengan adanya jadwal pengecekan seluruh kondisi mobil, kelayakan fasilitas-fasilitas di ruang tunggu dan kebersihan, *briefing* yang diadakan secara berkala, menyediakan tempat penitipan barang, mencatat setiap kritik dan saran yang diterima, dan menyediakan tempat sampah.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	1-2
1.3.1 Pembatasan Masalah	1-2
1.3.2 Asumsi.....	1-3
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Sistematika Penulisan	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Jasa	2-1
2.2 Klasifikasi Jasa	2-2
2.2.1 Klasifikasi Jasa Berdasarkan Tujuh Kriteria	2-2
2.2.2 Klasifikasi Jasa Berdasarkan Sudut Pandang Konsumen	2-3
2.3 Karakteristik Jasa.....	2-4
2.4 Kualitas Jasa	2-4
2.4.1 Pengetian Kualitas.....	2-4
2.4.2 Pengetian Kualitas Jasa	2-5
2.4.3 Dimensi Kualitas Jasa	2-10
2.4.4 Kualitas Produk	2-12
2.4.5 Kualitas Jasa	2-13
2.4.6 Model Kualitas Jasa	2-13
2.4.7 Pengukuran Kualitas Jasa.....	2-18

2.5 Pengujian Hipotesis	2-18
2.5.1 Pengertian Hipotesis.....	2-18
2.5.2 Langkah-langkah Pengujian Hipotesis.....	2-19
2.6 <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA)	2-20
2.7 <i>Failure Mode and Effecy Analysis</i> (FMEA).....	2-23
2.8 Teknik dan Metode Pengambilan Data	2-26
2.9 Teknik Membuat Skala.....	2-27
2.10 Penentuan Teknik Sampling.....	2-28
2.11 Penentuan Ukuran Sampel.....	2-29
2.12 Validitas dan Reliabilitas.....	2-29
2.12.1 Validitas Tes.....	2-30
2.12.2 Reliabilitas Tes.....	2-31
 BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Penelitian Pendahuluan.....	3-1
3.2 Tinjauan Pustaka.....	3-4
3.3 Penyusunan Variabel Penelitian	3-4
3.3.1 Identifikasi Variabel Gap 5	3-5
3.3.2 Identifikasi Variabel Gap 1	3-6
3.3.3 Identifikasi Variabel Gap 2	3-7
3.3.4 Identifikasi Variabel Gap 3	3-8
3.3.5 Identifikasi Variabel Gap 4	3-9
3.4 Penyusunan Kuesioner Penelitian	3-10
3.4.1 Penyusunan Kuesioner Pelanggan	3-10
3.4.2 Penyusunan Kuesioner Manajemen	3-11
3.4.3 Penyusunan Kuesioner Karyawan.....	3-14
3.5 Pengujian Validitas Konstruksi	3-15
3.6 Penentuan Ukuran Sampel.....	3-16
3.6.1 Penentuan Ukuran Sampel Pelanggan.....	3-16
3.6.2 Penentuan Ukuran Sampel Manajemen	3-16
3.6.3 Penentuan Ukuran Sampel Karyawan.....	3-16
3.7 Penentuan Teknik Sampling	3-17
3.7.1 Penentuan Teknik Sampling Pelanggan.....	3-17

3.7.2 Penentuan Teknik Sampling Manajemen.....	3-17
3.7.3 Penentuan Teknik Sampling Karyawan	3-17
3.8 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	3-17
3.9 Pengecekan Kuesioner.....	3-17
3.10 Uji Validitas.....	3-18
3.11 Uji Reliabilitas	3-18
3.12 Penyebaran Kuesioner Lanjutan.....	3-18
3.13 Pengecekan Kuesioner.....	3-19
3.14 Pengolahan Data dan Analisis Gap 5	3-19
3.14.1 Metode Servqual	3-19
3.14.2 Uji Hipotesis	3-19
3.14.3 Penyusunan Kuesioner Terbuka.....	3-20
3.14.4 Penyebaran Kuesioner Terbuka	3-21
3.14.5 Analisis menggunakan <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA).....	3-21
3.15 Pengolahan Data dan Analisis Gap 1	3-21
3.16 Pengolahan Data dan Analisis Gap 2	3-22
3.17 Pengolahan Data dan Analisis Gap 3	3-22
3.18 Analisis Keterkaitan Gap.....	3-23
3.19 Usulan.....	3-23
3.20 Kesimpulan dan Saran.....	3-23

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi.....	4-2
4.1.3 Jam Kerja Perusahaan	4-4
4.1.4 Sumber Daya Perusahaan.....	4-5
4.2 Pengumpulan Data Pendahuluan	4-6
4.3 Pengumpulan Data Penelitian.....	4-6
4.3.1 Pengumpulan Data Awal.....	4-7
4.3.1.1 Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel	4-6
4.3.1.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	4-7
4.3.2 Pengumpulan Data Lanjutan	4-8

4.3.2.1 Kuesioner untuk Pelanggan	4-9
4.3.2.1.1 Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel Pelanggan	4-9
4.3.2.1.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Pelanggan....	4-9
4.3.2.2 Kuesioner untuk Manajemen	4-9
4.3.2.2.1 Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel Manajemen.....	4-10
4.3.2.2.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Manajemen .	4-10
4.3.2.3 Kuesioner untuk Karyawan.....	4-10
4.3.2.3.1 Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel Karyawan	4-11
4.3.2.3.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Karyawan....	4-11
4.3.3 Kuesioner Terbuka	4-11
4.3.3.1 Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel	4-11
4.3.3.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Terbuka	4-12

BAB 5 ANALISIS DAN USULAN

5.1 Pengolahan Data Awal	5-1
5.1.1 Pengujian Validitas Instrumen	5-1
5.1.1.1 Pengujian Validitas Internal.....	5-1
5.1.1.2 Pengujian Validitas Eksternal	5-7
5.1.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	5-15
5.2 Pengukuran Kesenjangan Pelayanan dan Analisis Data.....	5-15
5.2.1 Pengolahan Data dan Analisis Gap 5	5-15
5.2.1.1 Pengolahan Data Gap 5 dengan Metode Servqual.....	5-16
5.2.1.2 Pengolahan Data Gap 5 dengan Metode Pengujian Hipotesis	5-16
5.2.1.2.1 Uji Kesamaan Rata-Rata Tiap Dimensi Gap 5.....	5-17
5.2.1.2.2 Uji Kesamaan Rata-Rata Tiap Item Gap 5	5-19
5.2.1.3 Analisis Gap 5.....	5-20
5.2.2 Pengolahan Data dan Analisis Gap 1 dengan Metode Pengujian Hipotesis	5-52
5.2.2.1 Uji Kesamaan Rata-Rata Tiap Dimensi Gap 1	5-52

5.2.2.2 Uji Kesamaan Rata-Rata Tiap Item Gap 1	5-54
5.2.2.3 Pengolahan Penyebab Variabel Gap 1	5-55
5.2.3 Pengolahan Data dan Analisis Gap 2	5-56
5.2.3.1 Pengolahan Data Gap 2 Tiap Item	5-56
5.2.3.2 Pengolahan Penyebab Variabel Gap 2	5-59
5.2.4 Pengolahan Data dan Analisis Gap 3	5-60
5.2.4.1 Pengolahan Data Gap 3 Tiap Item	5-60
5.2.4.2 Pengolahan Penyebab Variabel Gap 3	5-63
5.3 Analisis Keterkaitan Gap 5, Gap 1, Gap 2, dan Gap 3	5-64
5.4 Pembuatan dan Analisis <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA)	5-100
5.5 Urutan Prioritas	5-104
5.6 Usulan	5-105
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-7
6.2.1 Saran untuk Perusahaan	6-7
6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	6-7
DAFTAR PUSTAKA	xxii

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Variabel Penelitian Gap 5	3-5
Tabel 3.2 Tabel Variabel Penelitian Gap 1	3-6
Tabel 3.3 Tabel Variabel Penelitian Gap 2	3-7
Tabel 3.4 Tabel Variabel Penelitian Gap 3	3-8
Tabel 3.5 Tabel Kuesioner Pelanggan Bagian Pertama	3-10
Tabel 3.6 Tabel Kuesioner Pelanggan Bagian Kedua.....	3-11
Tabel 3.7 Tabel Kuesioner Pelanggan Bagian Ketiga	3-11
Tabel 3.8 Tabel Kuesioner Manajemen Bagian Pertama.....	3-12
Tabel 3.9 Tabel Kuesioner Manajemen Bagian Kedua	3-12
Tabel 3.10 Tabel Kuesioner Manajemen Bagian Ketiga	3-13
Tabel 3.11 Tabel Kuesioner Manajemen Bagian Keempat	3-14
Tabel 3.12 Tabel Kuesioner Karyawan Bagian Pertama	3-14
Tabel 3.13 Tabel Kuesioner Karyawan Bagian Kedua.....	3-15
Tabel 3.14 Tabel Kuesioner Karyawan Bagian Ketiga.....	3-15
Tabel 4.1 Tabel Jadwal Keberangkatan Baraya Travel	4-4
Tabel 5.1 Tabel Pengujian Validitas Internal (bagian 1)	5-2
Tabel 5.2 Tabel Variabel Penelitian Setelah Pengujian Validitas Internal (bagian 1).....	5-3
Tabel 5.3 Tabel Pengujian Validitas Internal (bagian 2)	5-5
Tabel 5.4 Tabel Variabel Penelitian Setelah Pengujian Validitas Internal (bagian 2).....	5-5
Tabel 5.5 Tabel Pengujian Validitas Eksternal Persepsi Pelanggan (bagian 1).....	5-8
Tabel 5.6 Tabel Pengujian Validitas Eksternal Harapan Pelanggan (bagian 1).....	5-9
Tabel 5.7 Tabel Pernyataan yang Dihilangan	5-10
Tabel 5.8 Tabel Variabel Pernyataan Hasil Penghilangan.....	5-11
Tabel 5.9 Tabel Pengujian Validitas Eksternal Persepsi Pelanggan (bagian 2).....	5-13

Tabel 5.10 Tabel Pengujian Validitas Eksternal Harapan Pelanggan (bagian 2).....	5-14
Tabel 5.11 Tabel Hasil Perhitungan Rata-Rata <i>Servqual</i> tiap Dimensi untuk Gap 5	5-16
Tabel 5.12 Tabel Hasil Perhitungan Pengujian Hipotesis tiap Dimensi untuk Gap 5	5-17
Tabel 5.13 Tabel Hasil Perhitungan Pengujian Hipotesis tiap Item untuk Gap 5	5-19
Tabel 5.14 Tabel Persentase Jawaban Pelanggan berdasarkan <i>Basic Event</i> (<i>tangible</i>)	5-21
Tabel 5.15 Tabel Persentase Jawaban Pelanggan berdasarkan <i>Basic Event</i> (<i>reliability</i>)	5-22
Tabel 5.16 Tabel Persentase Jawaban Pelanggan berdasarkan <i>Basic Event</i> (<i>responsiveness</i>)	5-22
Tabel 5.17 Tabel Persentase Jawaban Pelanggan berdasarkan <i>Basic Event</i> (<i>assurance</i>)	5-23
Tabel 5.18 Tabel Persentase Jawaban Pelanggan berdasarkan <i>Basic Event</i> (<i>empaty</i>).....	5-23
Tabel 5.19 Tabel Hasil Perhitungan Pengujian Hipotesis tiap Dimensi untuk Gap 1	5-53
Tabel 5.20 Tabel Hasil Perhitungan Pengujian Hipotesis tiap Item untuk Gap 1	5-55
Tabel 5.21 Tabel Hasil Nilai Penyebab Variabel Gap 1	5-56
Tabel 5.22 Tabel Hasil Pengolahan Data tiap Item untuk Gap 2.....	5-57
Tabel 5.23 Tabel Hasil Nilai Penyebab Variabel Gap 2	5-59
Tabel 5.24 Tabel Hasil Pengolahan Data tiap Item untuk Gap 3.....	5-61
Tabel 5.25 Tabel Hasil Nilai Penyebab Variabel Gap 3	5-63
Tabel 5.26 Tabel Kesimpulan Pengolahan Data dari Gap 5, Gap 1, Gap 2, dan Gap 3.....	5-65
Tabel 5.27 Tabel FMEA Dimensi <i>Tangible</i>	5-101
Tabel 5.28 Tabel FMEA Dimensi <i>Reliability</i>	5-102
Tabel 5.29 Tabel FMEA Dimensi <i>Responsiveness</i>	5-102

Tabel 5.30 Tabel FMEA Dimensi <i>Assurance</i>	5-103
Tabel 5.31 Tabel FMEA Dimensi <i>Emphaty</i>	5-103
Tabel 5.32 Tabel Rangkuman Prioritas RPN.....	5-105
Tabel 5.33 Tabel Jadwal Pengecekan Mobil.....	5-106
Tabel 5.34 Tabel Jadwal Pengecekan Fasilitas di Ruang Tunggu	5-107
Tabel 5.35 Tabel Form Kritik dan Saran	5-112
Tabel 5.36 Tabel Jadwal Tugas <i>Cleaning Service</i> (Ruang Tunggu).....	5-114
Tabel 5.37 Tabel Jadwal Tugas <i>Cleaning Service</i> (Toilet)	5-115
Tabel 5.38 Tabel Jadwal Tugas <i>Cleaning Service</i> (Mobil).....	5-115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual Ekspektasi Pelanggan Terhadap Jasa	2-8
Gambar 2.2 Penilaian Pelanggan atas Kualitas Jasa	2-10
Gambar 2.3 Model Konseptual Kualitas Jasa	2-16
Gambar 2.4 Model Kualitas Jasa yang Diperluas	2-17
Gambar 2.5 Simbol-simbol <i>Gate</i> dalam FTA	2-22
Gambar 2.6 Simbol-simbol <i>Event</i> dalam FTA.....	2-23
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian	3-2
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	4-2
Gambar 4.2 <i>Layout</i> Ruang Tunggu.....	4-5
Gambar 5.1 Grafik Rata-Rata <i>Servqual</i> Gap 5.....	5-16
Gambar 5.2 Grafik Wilayah Kritis Item 1 (Gap 5)	5-18
Gambar 5.3 FTA Pernyataan 1 (Gap 5)	5-24
Gambar 5.4 FTA Pernyataan 2 (Gap 5)	5-25
Gambar 5.5 FTA Pernyataan 3 (Gap 5)	5-26
Gambar 5.6 FTA Pernyataan 4 (Gap 5)	5-26
Gambar 5.7 Bagian Dalam Mobil	5-27
Gambar 5.8 FTA Pernyataan 5 (Gap 5)	5-27
Gambar 5.9 Bagian Luar Mobil	5-28
Gambar 5.10 FTA Pernyataan 6 (Gap 5)	5-28
Gambar 5.11 FTA Pernyataan 7 (Gap 5)	5-29
Gambar 5.12 Kondisi Ruang Tunggu	5-29
Gambar 5.13 FTA Pernyataan 8 (Gap 5)	5-30
Gambar 5.14 FTA Pernyataan 9 (Gap 5)	5-30
Gambar 5.15 FTA Pernyataan 10 (Gap 5)	5-31
Gambar 5.16 FTA Pernyataan 11 (Gap 5)	5-31
Gambar 5.17 Toilet	5-32
Gambar 5.18 FTA Pernyataan 13 (Gap 5)	5-32
Gambar 5.19 FTA Pernyataan 14 (Gap 5)	5-33
Gambar 5.20 FTA Pernyataan 15 (Gap 5)	5-34
Gambar 5.21 FTA Pernyataan 17 (Gap 5)	5-34

Gambar 5.22 FTA Pernyataan 18 (Gap 5)	5-35
Gambar 5.23 FTA Pernyataan 19 (Gap 5)	5-36
Gambar 5.24 FTA Pernyataan 20 (Gap 5)	5-36
Gambar 5.25 FTA Pernyataan 21 (Gap 5)	5-37
Gambar 5.26 FTA Pernyataan 22 (Gap 5)	5-38
Gambar 5.27 FTA Pernyataan 23 (Gap 5)	5-38
Gambar 5.28 FTA Pernyataan 24 (Gap 5)	5-39
Gambar 5.29 FTA Pernyataan 25 (Gap 5)	5-39
Gambar 5.30 FTA Pernyataan 26 (Gap 5)	5-40
Gambar 5.31 FTA Pernyataan 27 (Gap 5)	5-41
Gambar 5.32 FTA Pernyataan 28 (Gap 5)	5-42
Gambar 5.33 FTA Pernyataan 29 (Gap 5)	5-42
Gambar 5.34 FTA Pernyataan 30 (Gap 5)	5-43
Gambar 5.35 FTA Pernyataan 31 (Gap 5)	5-44
Gambar 5.36 FTA Pernyataan 32 (Gap 5)	5-44
Gambar 5.37 FTA Pernyataan 33 (Gap 5)	5-45
Gambar 5.38 FTA Pernyataan 34 (Gap 5)	5-46
Gambar 5.39 FTA Pernyataan 35 (Gap 5)	5-47
Gambar 5.40 FTA Pernyataan 36 (Gap 5)	5-48
Gambar 5.41 FTA Pernyataan 37 (Gap 5)	5-49
Gambar 5.42 FTA Pernyataan 38 (Gap 5)	5-50
Gambar 5.43 FTA Pernyataan 39 (Gap 5)	5-50
Gambar 5.44 FTA Pernyataan 40 (Gap 5)	5-51
Gambar 5.45 FTA Pernyataan 41 (Gap 5)	5-51
Gambar 5.46 FTA Pernyataan 42 (Gap 5)	5-52
Gambar 5.47 FTA Grafik Wilayah Kritis Item 1 (Gap 1).....	5-54
Gambar 5.48 FTA Penyebab Gap 1, Gap2, dan Gap 3 serta Ketidakpuasan Terhadap Dimensi Kualitas Gap 5	5-66
Gambar 5.49 FTA Pernyataan 1.....	5-67
Gambar 5.50 FTA Pernyataan 2.....	5-68
Gambar 5.51 FTA Pernyataan 3.....	5-69
Gambar 5.52 FTA Pernyataan 4.....	5-70

Gambar 5.53 FTA Pernyataan 5.....	5-71
Gambar 5.54 FTA Pernyataan 6.....	5-72
Gambar 5.55 FTA Pernyataan 7.....	5-73
Gambar 5.56 FTA Pernyataan 8.....	5-74
Gambar 5.57 FTA Pernyataan 9.....	5-74
Gambar 5.58 FTA Pernyataan 10.....	5-75
Gambar 5.59 FTA Pernyataan 11.....	5-76
Gambar 5.60 FTA Pernyataan 13.....	5-77
Gambar 5.61 FTA Pernyataan 14.....	5-78
Gambar 5.62 FTA Pernyataan 15.....	5-79
Gambar 5.63 FTA Pernyataan 17.....	5-80
Gambar 5.64 FTA Pernyataan 18.....	5-81
Gambar 5.65 FTA Pernyataan 19.....	5-81
Gambar 5.66 FTA Pernyataan 20.....	5-82
Gambar 5.67 FTA Pernyataan 21.....	5-83
Gambar 5.68 FTA Pernyataan 22.....	5-84
Gambar 5.69 FTA Pernyataan 23.....	5-84
Gambar 5.70 FTA Pernyataan 24.....	5-85
Gambar 5.71 FTA Pernyataan 25.....	5-86
Gambar 5.72 FTA Pernyataan 26.....	5-87
Gambar 5.73 FTA Pernyataan 27.....	5-87
Gambar 5.74 FTA Pernyataan 28.....	5-88
Gambar 5.75 FTA Pernyataan 29.....	5-89
Gambar 5.76 FTA Pernyataan 30.....	5-89
Gambar 5.77 FTA Pernyataan 31.....	5-90
Gambar 5.78 FTA Pernyataan 32.....	5-91
Gambar 5.79 FTA Pernyataan 33.....	5-91
Gambar 5.80 FTA Pernyataan 34.....	5-92
Gambar 5.81 FTA Pernyataan 35.....	5-93
Gambar 5.82 FTA Pernyataan 36.....	5-94
Gambar 5.83 FTA Pernyataan 37.....	5-95
Gambar 5.84 FTA Pernyataan 38.....	5-96

Gambar 5.85 FTA Pernyataan 39.....	5-97
Gambar 5.86 FTA Pernyataan 40.....	5-98
Gambar 5.87 FTA Pernyataan 41.....	5-98
Gambar 5.88 FTA Pernyataan 42.....	5-99
Gambar 5.89 Kursi Usulan di Ruang Tunggu.....	5-106
Gambar 5.90 Lemari Penitipan Usulan.....	5-109
Gambar 5.91 <i>Layout</i> Ruang Tunggu Usulan	5-110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian untuk Pelanggan	L1-1
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian untuk Manajemen.....	L2-1
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian untuk Karyawan	L3-1
Lampiran 4 Rincian Jawaban Pelanggan	
(Pengumpulan Data Pendahuluan)	L4-1
Jumlah Jawaban Pelanggan	
(Pengumpulan Data Pendahuluan)	L4-2
Jumlah Jawaban Pelanggan	
(Pengumpulan Data Penelitian)	L4-2
Lampiran 5 Jawaban Kuesioner Awal Persepsi Pelanggan	L5-1
Jawaban Kuesioner Awal Harapan Pelanggan.....	L5-3
Lampiran 6 Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Pelanggan	L6-1
Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Pelanggan	L6-5
Jawaban Kuesioner Bobot Pelanggan	L6-9
Lampiran 7 Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap	
Harapan Pelanggan	L7-1
Jawaban Kuesioner Performansi Standar Pelayanan	
Pihak Manajemen.....	L7-1
Jawaban Kuesioner Manajemen terhadap Kinerja Karyawan	
dan Fasilitas yang Diberikan.....	L7-1
Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap	
Baraya Travel dan Operasinya	L7-1
Lampiran 8 Persepsi Karyawan terhadap Baraya Travel dan Operasinya	L8-2
Kejelasan Standar yang Telah Dibuat dan Ditetapkan oleh	
Manajemen yang Diketahui oleh <i>Receptionist</i>	L8-2
Kejelasan Standar yang Telah Dibuat dan Ditetapkan oleh	
Manajemen yang Diketahui oleh <i>Call Center</i>	L8-2
Kejelasan Standar yang Telah Dibuat dan Ditetapkan oleh	
Manajemen yang Diketahui oleh Supir.....	L8-3
Kejelasan Standar yang Telah Dibuat dan Ditetapkan oleh	

Manajemen yang Diketahui oleh <i>Cleaning Service</i>	L8-4
Kekerapan Pengontrolan yang Dilakukan oleh Manajemen yang Diketahui oleh <i>Receptionist</i>	L8-4
Kekerapan Pengontrolan yang Dilakukan oleh Manajemen yang Diketahui oleh <i>Call Center</i>	L8-5
Kekerapan Pengontrolan yang Dilakukan oleh Manajemen yang Diketahui oleh Supir.....	L8-6
Kekerapan Pengontrolan yang Dilakukan oleh Manajemen yang Diketahui oleh <i>Cleaning Service</i>	L8-7
Lampiran 9 Pengolahan Data Gap 5	L9-1
Lampiran 10 Pengolahan Data Gap 1	L10-1
Lampiran 11 Pengolahan Data Gap 2	L11-1
Lampiran 12 Pengolahan Data Gap 3	L12-1
Lampiran 13 Kuesioner Terbuka Pelanggan	L13-1
Lampiran 14 Tabel r <i>Product Moment</i>	L14-1
Tabel Distribusi Normal (Z)	
Tabel Panduan <i>Severity</i>	
Tabel Panduan <i>Occurence</i>	
Tabel Panduan <i>Detection</i>	
Lampiran 15 Uji Konstruk	L15-1
Lampiran 16 Lembar Komentar dan Saran Seminar Isi Tugas Akhir	L16-1
Lampiran 17 Lembar Komentar dan Saran Sidang Tugas Akhir.....	L17-1