

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Universitas “X” akan pelayanan yang diberikan oleh busway koridor I. Sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian, maka rancangan penelitian yang diajukan bersifat deskriptif dengan teknik survey. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan mahasiswa Universitas “X”. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas “X” yang telah mengikuti perkuliahan selama minimal 1 tahun di Universitas “X” dan minimal menggunakan busway 2 kali dalam seminggu. Sample diambil secara random dari tiap fakultas yang ada di Universitas “X”. Populasi sasaran adalah seluruh populasi mahasiswa Universitas “X” yang sesuai dengan criteria penelitian. Alat ukur yang digunakan adalah **SERVQUAL SCALE**, berdasarkan service quality yang diungkapkan oleh **V. Zeithaml**.*

*Berdasarkan hasil pengolahan data dan perhitungan statistik dengan menggunakan program SPSS for Windows ver 11,5, diperoleh hasil bahwa secara keseluruhan mahasiswa Universitas “X” belum terpenuhi kebutuhannya sehingga mengalami ketidakpuasan.*

*Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti mengajukan saran untuk dilakukannya penelitian lanjutan mengenai tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh busway di koridor II dan koridor III.*

## **DAFTAR ISI**

### **ABSTRAK**

### **KATA PENGANTAR**

### **DAFTAR ISI**

#### **BAB I       PENDAHULUAN**

- 1.1 Latar Belakang Masalah
- 1.2 Identifikasi Masalah
- 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian
- 1.4 Kegunaan Penelitian
- 1.5 Kerangka Pikir
- 1.6 Asumsi

#### **BAB II       TINJAUAN PUSTAKA**

- 2.1 Teori Kebutuhan
- 2.2 Perilaku Konsumen
- 2.3 Kepuasan Konsumen
- 2.4 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen
- 2.5 Alat Ukur SERVQUAL
- 2.6 TransJakarta (*busway*)

#### **BAB III      METODOLOGI PENELITIAN**

- 3.1 Rancangan Penelitian
- 3.2 Skema Rancangan Penelitian
- 3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

- 3.4 Populasi dan Sampel
- 3.5 Alat Ukur
- 3.6 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur
- 3.7 Hasil Uji Coba Alat Ukur
- 3.8 Teknik Analisis

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

- 4.1 Hasil
- 4.2 Pembahasan

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

- 5.1 Kesimpulan
- 5.2 Saran

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **DAFTAR RUJUKAN**

#### **LAMPIRAN**

- Lampiran 1** Alat Ukur “SERVQUAL”
- Lampiran 2** Hasil Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur  
SERVQUAL
- Lampiran 3** Tabel Frekwensi
- Lampiran 4** Tabulasi Silang Kepuasan Keseluruhan – Data  
Penunjang
- Lampiran 5** Tabulasi Silang Kepuasan *Tangibility* – Data Penunjang
- Lampiran 6** Tabulasi Silang Kepuasan *Reliability* – Data Penunjang

**Lampiran 7 Tabulasi Silang Kepuasan *Responsiveness* – Data Penunjang**

**Lampiran 8 Tabulasi Silang Kepuasan *Assurance* – Data Penunjang**

**Lampiran 9 Tabulasi Silang Kepuasan *Empathy* – Data Penunjang**