

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK TESIS</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Batasan Masalah dan Ruang Lingkup Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.5.2 Manfaat Praktis .....	9
1.6 Sistematika .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 <i>Ridesharing</i> .....	11
2.2 SERVQUAL .....	12
2.3 Model Kano.....	17
2.3.1 Konsep Model Kano.....	17

2.3.2	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i> .....	21
2.4	<i>Customer Satisfaction</i> .....	22
2.5	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.6	Tingkat Pendapatan Sebagai <i>Moderating Variable</i> .....	28
2.7	Penelitian Terdahulu .....	30
2.8	Kerangka Konseptual.....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>33</b>
3.1	Desain Penelitian .....	33
3.2	Populasi dan Sampel .....	33
3.3	Instrumen Penelitian .....	35
3.4	Tahapan Penelitian .....	38
3.5	Uji Instrumen dan Analisis Data .....	40
3.6	<i>Timeline</i> Penelitian.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>42</b>
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian.....	42
4.2	Model Kano.....	45
4.2.1	Klasifikasi Model Kano .....	45
4.2.2	Analisis Model Kano .....	48
4.2.3	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i> .....	50
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	52
4.4	Uji Asumsi .....	55
4.5	Hasil Uji Hipotesis .....	59

4.6	Implikasi Teoritis .....	64
4.7	Implikasi Manajerial .....	69
4.8	Keterbatasan Penelitian .....	72
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>73</b>
5.1	Kesimpulan .....	73
5.2	Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>83</b>
	Lampiran 1. <i>Draft</i> Kuisisioner Demografi Responden.....	83
	Lampiran 2. <i>Draft</i> Kuisisioner Kualitas Pelayanan.....	84
	Lampiran 3. <i>Draft</i> Kuisisioner Kano .....	87
	Lampiran 4. <i>Draft</i> Kuisisioner Kepuasan Pelanggan .....	90
	Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi .....	91
	Lampiran 6. Uji Hipotesis .....	99
	Lampiran 7. Tampilan Kuisisioner Menggunakan Typeform.....	103

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b>	Persentase Komuter Jakarta Menurut Moda Transportasi dan Tempat Tinggal Tahun 2014 .....	1
<b>Tabel 1.2</b>	Pertambahan Jumlah Kendaraan di Jakarta .....	2
<b>Tabel 3.1</b>	Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	36
<b>Tabel 3.2</b>	Elaborasi Atribut Kualitas Pelayanan.....	37
<b>Tabel 4.1</b>	Klasifikasi Atribut Menggunakan Model Kano .....	46
<b>Tabel 4.2</b>	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	54
<b>Tabel 4.3</b>	Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
<b>Tabel 4.4</b>	Hasil Uji Normalitas .....	57
<b>Tabel 4.5</b>	Hasil Uji Homoskedastisitas .....	58
<b>Tabel 4.6</b>	Hasil Analisis Regresi Jamak Secara Simultan .....	60
<b>Tabel 4.7</b>	Hasil Analisis Regresi Jamak Secara Parsial .....	60
<b>Tabel 4.8</b>	Hasil Analisis Regresi Jamak Dengan <i>Moderating Variable</i> .....	62

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b>	<i>Gap</i> Pada Penyampaian Layanan Menurut Parasuraman .....	14
<b>Gambar 2.2</b>	Klasifikasi Model Kano.....	19
<b>Gambar 2.3</b>	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i> .....	21
<b>Gambar 2.4</b>	Kerangka Konseptual .....	32
<b>Gambar 3.1</b>	Matriks Klasifikasi Kano.....	39
<b>Gambar 4.1</b>	Jenis Kelamin Responden .....	44
<b>Gambar 4.2</b>	Usia Responden .....	44
<b>Gambar 4.3</b>	Jenis Pekerjaan Responden .....	44
<b>Gambar 4.4</b>	Pendapatan Responden .....	44
<b>Gambar 4.5</b>	Frekuensi Penggunaan Setiap Minggu.....	45
<b>Gambar 4.6</b>	Jenis Layanan Yang Digunakan .....	45
<b>Gambar 4.7</b>	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> .....	51
<b>Gambar 4.8</b>	Hasil Plot Grafik Berdasarkan Perbedaan Pendapatan.....	63