

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat .....	5
1.4 Batasan Masalah .....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	11
2.2.1 Transportasi Umum .....	11
2.2.2 Suroboyo Bus .....	11
2.2.3 Tingkat Kepuasan .....	14
2.2.4 Metode Pengumpulan Data .....	15
2.2.5 Populasi dan Teknik Sampling .....	16
2.2.6 Metode Analisis Data .....	19
2.2.7 <i>Analitycal Hierarchy Process (AHP)</i> .....	21
2.2.8 <i>E-Service Quality</i> .....	23
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....	25
3.1 Jenis Penelitian .....	25
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	25
3.2.1 Observasi .....	25
3.2.2 Kuesioner <i>E-Servqual</i> .....	25
3.2.3 Kuesioner AHP .....	26
3.2.4 Studi Literatur .....	28

3.3	Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
3.4	Metode Analisis Data .....	30
3.4.1	Uji Kecukupan data .....	30
3.4.2	<i>E-Servqual</i> .....	30
3.4.3	<i>Analitycal Hierarchy Process (AHP)</i> .....	31
3.4.4	Variabel Penelitian.....	32
3.4.5	Kerangka Berpikir.....	36
3.5	Jadwal Pelaksanaan .....	38
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....		39
4.1.	Demografis Responden .....	39
4.1.1	Data Kuesioner .....	39
4.2.	Uji Pilot Test.....	43
4.2.1.	Uji Validitas .....	43
4.2.2.	Uji <i>Reliability</i> .....	45
4.3.	Pengolahan Data Dengan Metode <i>E-Servqual</i> dan AHP .....	45
4.3.1.	Menghitung Nilai Rata – Rata <i>E-servqual</i> .....	45
4.4.	Data Kuesioner AHP .....	51
4.4.1.	Perhitungan Dengan Metode AHP .....	51
4.4.2.	Uji konsistensi AHP.....	65
4.4.3.	Menentukan nilai bobot akhir kriteria .....	66
4.4.4.	Menghitung Rata – Rata Dari Tiap Dimensi .....	71
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....		73
5.1.	Kesimpulan .....	73
5.2.	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....		75
LAMPIRAN .....		81
Lampiran 1. Pertanyaan Kuesioner Demografis .....		81
Lampiran 2. Pertanyaan Kuesioner <i>Google Form</i> Persepsi .....		82
Lampiran 3. Pertanyaan Kuesioner <i>Google Form</i> Harapan .....		84
Lampiran 3. Hasil Kuesioner <i>E-Servqual</i> .....		88
Lampiran 4. Kuesioner Penilaian AHP pada Expert Pertama.....		100
Lampiran 5. Kuesioner Penilaian AHP pada Expert Kedua.....		110
Lampiran 6. Kuesioner Penilaian AHP pada Expert Ketiga .....		120
Lampiran 7. Algoritma Matlab .....		130

Lampiran 8. Hasil Matlab.....	135
Lampiran 9. Fenomena pada aplikasi GOBIS di <i>PlayStore</i> .....	160
Lampiran 10. Bukti Foto pencarian responden pengguna GOBIS .....	162
BIODATA PENULIS .....	163

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi GOBIS .....	14
Gambar 3.2 Kerangka Berpikir .....	37
Gambar 4.3 Karakteristik Jenis Kelamin .....	40
Gambar 4.4 Karakteristik Usia.....	40
Gambar 4.5 Karakteristik Status Pekerjaan .....	41
Gambar 4.6 Karakteristik Domisili .....	41
Gambar 4.7 Karakteristik Kebutuhan Menggunakan GOBIS.....	42
Gambar 4.8 Karakteristik Intensitas Menggunakan GOBIS.....	43

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 2.2 Jumlah Konversi Sampah.....	12
Tabel 2.3 Lokasi Penukaran Sampah .....	12
Tabel 2.4 Skala dan Definisi AHP .....	22
Tabel 3.1 Skala likert .....	26
Tabel 3.2 Skala Penilaian AHP .....	26
Tabel 3.3 Pakar Pengguna Aplikasi GOBIS .....	27
Tabel 3.4 Nilai Skala Kepentingan .....	31
Tabel 3.5 Nilai Konsistensi .....	32
Tabel 3.6 Indikator Pertanyaan .....	33
Tabel 3.7 Jadwal Pelaksanaan.....	38
Tabel 4.1 Data Karakteristik Responden .....	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliability .....	45
Tabel 4.4 Hasil Nilai Rata – Rata E-Servqual .....	45
Tabel 4.5 Hasil Nilai E-Servqual Berdasarkan Persepsi Dan Harapan.....	48
Tabel 4.6 Perbandingan Berpasangan Dimensi Efisiensi .....	52
Tabel 4.7 Hasil Nilai Matriks.....	52
Tabel 4.8 Hasil Normalisasi Matriks Dimensi Efisiensi.....	53
Tabel 4.9 Dimensi Fullfilment .....	54
Tabel 4.10 Rata Rata Matriks Perbandingan Tiga Expert Dimensi Efisiensi .....	55
Tabel 4.11 Normalisasi Matriks Dimensi Efisiensi .....	55
Tabel 4.12 Matriks Dengan Dimensi Realibility .....	56
Tabel 4.13 Rata – Rata Matriks Perbandingan Tiga Expert Dimensi Reability ..	57
Tabel 4.14 Menghitung Normalisasi Dimensi Reability .....	57
Tabel 4.15 Matriks Perbandingan Dimensi Privasi.....	58
Tabel 4.16 Rata – Rata Perbandingan Tiga Expert Dimensi Privasi .....	59
Tabel 4.17 Normalisasi Matriks Dimensi Privasi .....	59
Tabel 4.18 Matriks Perbandingan Dimensi Responsive .....	60
Tabel 4.19 Rata Rata Matriks Perbandingan Tiga Expert Dimensi Responsive...	61
Tabel 4.20 Normalisasi Matriks Dimensi Responsive.....	61
Tabel 4.21 Matriks Perbandingan Berpasangan Dimensi Kompensasi .....	62
Tabel 4.22 Rata – Rata Perbandingan Tiga Expert Dimensi Kompensasi.....	62
Tabel 4.23 Normalisasi Matriks Dimensi Kompensasi.....	63
Tabel 4.24 Matriks Perbandingan Berpasangan Dimensi Contact.....	64
Tabel 4.25 Rata Rata Matriks Perbandingan Tiga Expert Dimensi Contact .....	64
Tabel 4.26 Normalisasi Martiks Dimensi Contact.....	64
Tabel 4.27 Hasil Konsistensi AHP.....	65
Tabel 4.28 Hasil Bobot Akhir dan Rangking Kriteria .....	66
Tabel 4.29 Hasil Dari Rata – Rata Tiap Dimensi .....	71