# DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL v

[DAFTAR GAMBAR vi](#_Toc502744474)

DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 2

1.3 Tujuan Penelitian 2

1.4 Manfaat Penelitian 2

1.5 Ruang Lingkup Penelitian 2

1.6 Sistematika Penulisan 3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Jasa 4

2.1.1 Definisi Jasa 4

2.1.2 Karakteristik Jasa 4

2.2 Kualitas Jasa 5

2.2.1 Definisi Kualitas Jasa 5

2.2.2 Dimensi Kualitas Jasa 6

2.3 Pengukuran Kualitas Jasa 7

2.3.1 Kuesioner Penelitian 8

2.3.2 Populasi dan Penentuan Ukuran Sampel 8

2.4 Metode Analytic Hierarchy Process 8

2.5 Studi Terdahulu 11

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Diagram Alir Penelitian 12

3.2 Identifikasi Masalah dan Penentuan Topik Masalah 13

3.3 Tinjauan Pustaka 13

3.4 Survei Pendahuluan 13

3.5 Pengujian Kuesioner 13

3.6 Penyusunan Data Kuesioner 14

3.7 Analisis 15

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Perhitungan Ukuran Sampel 16

4.2 Perancangan dan Pengujian Kuesioner 16

4.3 Penyebaran Kuesioner 16

4.4 Gambaran Karakteristik Responden 16

4.5 Analisis 19

4.5.1 Penyusunan Kriteria Dalam Matriks Berpasangan 19

4.5.2 Normalisasi Kriteria 19

4.5.3 Prioritas Kriteria 20

4.5.4 Penyusunan Alternatif Dalam Matrkis Berpasangan 20

4.5.5 Normalisasi Alternatif 21

4.5.6 Prioritas Alternatif 22

4.5.7 Perkalian Matriks 22

4.5.8 Lambda 23

4.5.9 Lambda Maksimal 23

4.5.10 Indeks Konsistensi (CI) 23

4.5.11 Rasio Konsistensi (CR) 23

4.5.12 Prioritas Keseluruhan 24

4.6 Pembahasan Kriteria Dan Alternatif 24

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 27

5.2 Saran 27

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

# DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan 9

Tabel 2.2 Random Index 11

Tabel 2.3 Studi Terdahulu 11

Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin Responden 17

Tabel 4.2 Data Jenis Pekerjaan Responden 17

Tabel 4.3 Data Usia Responden 18

Tabel 4.4 Matriks Kriteria 19

Tabel 4.5 Nilai Hasil Normalisasi Kriteria 19

Tabel 4.6 Nilai Prioritas Kriteria 20

Tabel 4.7 Matriks Alternatif Kriteria Keamanan 20

Tabel 4.8 Matriks Alternatif Kriteria Keselamatan 20

Tabel 4.9 Matriks Alternatif Kriteria Kenyamanan 20

Tabel 4.10 Matriks Alternatif Kriteria Keterjangkauan 20

Tabel 4.11 Matriks Alternatif Kriteria Kesetaraan 21

Tabel 4.12 Matriks Alternatif Kriteria Keteraturan 21

Tabel 4.13 Nilai Hasil Normalisasi Alternatif Kriteria Keamanan 21

Tabel 4.14 Nilai Hasil Normalisasi Alternatif Kriteria Keselamatan 21

Tabel 4.15 Nilai Hasil Normalisasi Alternatif Kriteria Kenyamanan 21

Tabel 4.16 Hasil Nilai Normalisasi Alternatif Kriteria Keterjangkauan 21

Tabel 4.17 Hasil Nilai Normalisasi Alternatif Kriteria Kesetaraan 21

Tabel 4.18 Nilai Hasil Normalisasi Alternatif Kriteria Keteraturan 22

Tabel 4.19 Nilai Prioritas Alternatif Setiap Kriteria 22

Tabel 4.20 Nilai Hasil Perkalian Matriks 22

Tabel 4.21 Nilai Lambda 23

Tabel 4.22 Nilai Hasil Prioritas Keseluruhan 24

Tabel 4.23 Prioritas Kriteria 24

Tabel 4.24 Prioritas Kendaraan 25

# DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Struktur Hierarki AHP 9

Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian 12

Gambar 3.2 Susunan Hierarki 14

Gambar 4.1 Bagan Jenis Kelamin Responden 17

Gambar 4.2 Bagan Jenis Pekerjaan Responden 18

Gambar 4.3 Bagan Usia Responden 18