

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Beberapa Kota Di Asia Dengan Tingkat Kemacetan Tertinggi 2019 .....	5
Tabel 1. 2 Pengguna Transportasi Online 2018 .....	6
Tabel 1. 3 Preferensi Konsumen terhadap Layanan Moda Transportasi Darat Urban di Indonesia .....	7
Tabel 1. 4 Customer Satisfaction Index Interpretation .....	8
Tabel 1. 5 Jenis – Jenis Keluhan Pelanggan.....	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional .....	25
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional.....	31
Tabel 3. 1 Karakteristik Penelitian.....	37
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Kualitas Layanan Jasa Transportasi .....	39
Tabel 3. 3 Skala Likert .....	47
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kepentingan (Importance) .....	52
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Kinerja (Performance).....	54
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 3. 7 Customer Satisfaction Index Interpretation .....	59
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	65
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	66
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	67
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Jumlah Nilai Importance dan Performance .....	69
Tabel 4. 7 Keterangan Dimensi Berdasarkan No. Item.....	70
Tabel 4. 8 Customer Satisfaction Index (CSI) Berdasarkan Dimensi Kualitas Jasa... 77	
Tabel 4. 9 Customer Satisfaction Index (CSI) Keseluruhan .....	81
Tabel 4. 10 Customer Satisfaction Index Interpretation .....	83
Tabel 4. 11 Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Setiap Item .....	83
Tabel 4. 12 Hasil Diagram Kuartal .....	86
Tabel 4. 13 Customer Satisfaction Index Interpretation .....	87