

**USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BUS DAMRI RUTE
BANDARA SOEKARNO-HATTA MENGGUNAKAN METODE *FUZZY AHP***

TUGAS AKHIR



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

ADIF DWI RIYANTO

1202003005

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2024

**USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BUS DAMRI RUTE
BANDARA SOEKARNO-HATTA MENGGUNAKAN METODE *FUZZY AHP***

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

ADIF DWI RIYANTO

1202003005

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Adif Dwi Riyanto

NIM : 1202003005

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials 'AD' or 'AR' with a stylized flourish.

Tanggal : 26 Agustus 2024


HALAMAN PENGESAHAN


Tugas akhir ini diajukan oleh :

Nama : Adif Dwi Riyanto
NIM : 1202003005
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Bus DAMRI Rute
Bandara Soekarno-Hatta Menggunakan Metode *Fuzzy AHP*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Mirsa Diah Novianti, ST., M.T.,IPM ()

Pembahas 1 : Wijaya Adidarma, ST., M.M. ()

Pembahas 2 : Ir. Gunawarman Hartono, M. Eng. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Agustus 2024

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur yang tulus, penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT Sang Maha Pencipta atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Bus DAMRI Rute Bandara Soekarno-Hatta Menggunakan Metode *Fuzzy AHP*”**.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana program studi teknik industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer di Universitas Bakrie. Selain untuk menyelesaikan studi, penelitian ini juga dilakukan untuk dapat mengimplementasikan ilmu mengenai industri yang telah didapatkan selama perkuliahan.

Dalam menyusun tugas akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak terkait. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya, kemudahan, tuntunan, kesehatan dan keselamatan yang diberikan selama pelaksanaan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, saran, dan motivasi serta memberikan dukungan secara material dan moril serta doa yang tiada hentinya yang sangat luar biasa demi keberhasilan penulis.
3. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D., IPU., ASEAN Eng. selaku Rektor Universitas Bakrie.
4. Dr. Mohammad Ihsan, S.T., MT., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Teknik & Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
5. Ibu Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T., IPM selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie sekaligus sebagai Dosen Pembimbing 1 yang senantiasa memberikan bimbingan dan motivasi selama penyusunan Tugas Akhir.
6. Bapak Tri Susanto, M.T., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu senantiasa memberikan semangat dan motivasi selama penyusunan Tugas Akhir.
7. Bapak Wijaya Adidarma, S.T., dan Bapak Gunawarman Hartono selaku Dosen Pembahas dan Penguji yang selalu memberikan masukan dan saran dalam penyusunan Tugas Akhir.
8. Bapak Invanos Tertiana yang telah memberikan kritik membangun untuk penulis agar semangat dan dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik dan sesuai dengan format penulisan tugas akhir.

9. Ibu Setia N. Milatia Moemin selaku Direktur Utama Perum DAMRI yang memberikan perijinan penelitian Tugas Akhir.
10. Ibu Yorivinna Novita selaku Kepala Divisi Pelayanan Pengguna dan Ibu Siti Khadijah selaku Kepala Divisi Evaluasi *QA* Perum DAMRI Pusat yang telah mengizinkan pengambilan data dan menjadi informan dalam pengambilan data penelitian melalui proses wawancara.
11. Bapak Ticham selaku Manajer SDM & Pelayanan dan Bapak I Gede Laba selaku asisten Manajer SDM dan Pelayanan Kantor Cabang Bandara Perum DAMRI yang telah memberikan perijinan untuk melaksanakan penelitian Tugas Akhir dengan pengambilan data yang dibutuhkan dalam penelitian dan menjadi informan untuk data penelitian dalam Tugas Akhir ini.
12. Semua Pengemudi Bus DAMRI yaitu mas Jirin dan pengemudi yang lainnya tidak dapat disebutkan satu persatu tetapi tidak mengurangi rasa hormat yang telah bersedia menjadi teman penulis selama penelitian dan diijinkan untuk merasakan menjadi pengguna Bus DAMRI.
13. Teman-teman penulis selama berkuliah di Universitas Bakrie yaitu Yusri, Luvzael, Wendy, Habibie, Bagus, Bani dan teman-teman seperjuangan Teknik Industri Universitas Bakrie angkatan 2020 yang selalu memberikan informasi dan dukungan selama penyusunan Tugas Akhir.
14. Serta Pihak-Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran dengan tujuan meningkatkan isi dalam tugas akhir ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak diatas yang telah membantu dan membimbing penulis selama penyusunan Tugas Akhir sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik & sesuai dengan harapan.

Jakarta, 15 Agustus 2024



Adif Dwi Riyanto

1202003005

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adif Dwi Riyanto
NIM : 1202003005
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Bus DAMRI Rute Bandara Soekarno-Hatta Menggunakan Metode *Fuzzy AHP*

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan dua (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 22 Agustus 2024

Yang Menyatakan,



Adif Dwi Riyanto
1202003005

USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BUS DAMRI RUTE BANDARA SOEKARNO-HATTA MENGGUNAKAN METODE *FUZZY AHP*

Adif Dwi Riyanto

ABSTRAK

Perum DAMRI merupakan salah satu perusahaan penyedia moda transportasi publik berupa bus. Namun, terdapat sejumlah permasalahan terkait kualitas pelayanan busnya rute Bandara Soekarno-Hatta, penelitian ini bertujuan mengusulkan peningkatan kualitas pelayanan dengan mengidentifikasi faktor dan menentukan prioritas setiap faktor menggunakan *Fuzzy AHP*. Metode ini dipilih karena dapat membuat usulan peningkatan kualitas pelayanan dan meranking faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Bus DAMRI secara menyeluruh dan akurat berdasarkan persepsi responden dan wawancara terhadap pihak manajemen Perum DAMRI dan penggunaan metode ini dapat menangani ketidakpastian dalam penilaian kualitatif secara multikriteria.

Hasil penilaian kriteria kualitas pelayanan menggunakan metode *Fuzzy AHP* didapatkan urutan pertama kinerja pengemudi dengan bobot sebesar 0.244, ketersediaan informasi pelayanan dengan bobot 0.212, fasilitas loket dan penunjang pelayanan bobot 0.207, kondisi dan fasilitas bus bobot penilaian 0.169, ketersediaan armada dan jadwal bobot penilaian 0.168. Sub-kriteria Kinerja pengemudi, yaitu sikap ramah, keahlian mengemudi, kepatuhan terhadap aturan.

Didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna masih cukup puas meskipun ada beberapa kriteria yang perlu ditingkatkan. Adapun rekomendasi yang dapat diberikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan bus DAMRI Bandara yaitu dengan melakukan peningkatan pada kondisi fasilitas bus seperti penyediaan fasilitas free wifi, melakukan program pelatihan yang intensif untuk meningkatkan kinerja pengemudi, dan mengoptimalkan penjadwalan operasional bus. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Perum DAMRI guna peningkatan kualitas pelayanan guna tercapainya kepuasan pengguna pelayanan bus DAMRI rute Bandara Soekarno-Hatta.

Kata Kunci: *Fuzzy AHP*, Faktor-Faktor Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus, Perum DAMRI, Bus Bandara, Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan

PROPOSED IMPROVEMENT OF DAMRI BUS SERVICE QUALITY ON SOEKARNO-HATTA AIRPORT ROUTE USING FUZZY AHP METHOD

Adif Dwi Riyanto

ABSTRACT

Perum DAMRI is one of the companies providing public transportation in the form of buses. However, there are a number of problems related to the quality of its bus services to Soekarno-Hatta Airport, this study aims to propose an improvement in service quality by identifying factors and prioritizing each factor using Fuzzy AHP. This method was chosen because it can make proposals for improving service quality and ranking the factors that have the most influence on the quality of DAMRI Bus services thoroughly and accurately based on respondents' perceptions and interviews with Perum DAMRI management and the use of this method can handle uncertainty in multicriteria qualitative assessments.

The results of the assessment of service quality criteria using the Fuzzy AHP method obtained the first order of driver performance with a weight of 0.244, the availability of service information with a weight of 0.212, counter facilities and service support weight 0.207, bus conditions and facilities assessment weight 0.169, fleet availability and schedule assessment weight 0.168. Driver performance sub-criteria, namely friendly attitude, driving expertise, compliance with rules.

The results show that the level of user satisfaction is still quite satisfied even though there are several criteria that need to be improved. The recommendations that can be given in improving the quality of DAMRI Bandara bus services are to make improvements to the condition of bus facilities such as providing free wifi facilities, conducting intensive training programs to improve driver performance, and optimizing bus operational scheduling. Based on the results of this study, it can provide input for Perum DAMRI to improve service quality in order to achieve user satisfaction of DAMRI bus services on the Soekarno-Hatta Airport route.

Keywords: *Fuzzy AHP, Factors Influencing Bus Service Quality, Perum DAMRI, Airport Bus, Proposed Service Quality Improvement*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.5.1 Manfaat secara Teoritis.....	6
1.5.2 Manfaat secara Praktis	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 <i>Mind Map</i>	8
2.2 Pelayanan Publik.....	8
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	8
2.2.2 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	9
2.2.3 Kriteria Pelayanan Publik	11
2.3 Pelayanan Transportasi	13
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.3.3 Teori dan Model Kualitas Pelayanan.....	15

2.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Transportasi Bus	16
2.4.1	Peran Pengemudi Dalam Kualitas Pelayanan	16
2.4.2	Peran Infrastruktur Dalam Kualitas Pelayanan.....	16
2.4.3	Penggunaan Teknologi Dalam Kualitas Pelayanan	17
2.4.4	Rekapitulasi Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	18
2.5	Kepuasan Pengguna	19
2.5.1	Definisi dan Konsep Kepuasan Pengguna	19
2.5.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna	19
2.5.3	Pengukuran dan Metode Analisis Kepuasan Pengguna.....	20
2.6	Metode <i>Fuzzy AHP</i>	21
2.6.1	Tahapan Penilaian <i>PFAHP</i>	21
2.6.2	Definisi dan Konsep <i>Fuzzy AHP</i>	23
2.6.3	Kelebihan dan Keterbatasan Metode <i>FUZZY AHP</i>	24
2.7	Kerangka Berpikir.....	24
2.8	Penelitian Terdahulu	27

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN.....	33	
3.1	Objek Penelitian	33
3.2	Metode Penelitian.....	33
3.3	Populasi dan Sampel	34
3.4	Survei Pendahuluan.....	34
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5.1	Observasi.....	35
3.5.2	Kuesioner	35
3.5.3	Wawancara.....	36
3.6	Tahapan Pengolahan Data.....	37
3.7	Teknik Analisis Data.....	38
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	39
3.8.1	Uji Validitas.....	39
3.8.2	Uji Reliabilitas	39
3.9	Diagram Alir Penelitian	40
3.10	Uraian Diagram Alir Penelitian.....	41
3.10.1	Identifikasi Kriteria.....	41
3.10.2	Pembentukan Hierarki	41

3.10.3	Penilaian Kriteria	41
3.10.4	Perhitungan Bobot Kriteria	41
3.10.5	Penilaian Alternatif	42
3.10.6	Perhitungan Bobot Alternatif	42
BAB IV		
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	43
4.1.1	Sejarah Perusahaan	43
4.1.2	Logo Perusahaan	43
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan	44
4.1.4	Struktur Organisasi Perusahaan	45
4.1.5	Peran dan Fungsi Perusahaan	46
4.1.6	Tantangan dan Kendala Dalam Pelayanan Bus DAMRI	47
4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data	48
4.2.1	Uji Validitas	48
4.2.2	Uji Reliabilitas	49
4.3	Identifikasi Profil Responden	49
4.3.1	Jenis Kelamin	50
4.3.2	Usia	51
4.3.3	Pendidikan Terakhir	52
4.3.4	Pekerjaan	52
4.3.5	Frekuensi Penggunaan Bus DAMRI	53
4.4	Analisis Data Kuesioner	53
4.4.1	Kinerja Pengemudi	54
4.4.2	Ketersediaan Armada dan Jadwal	55
4.4.3	Kondisi dan Fasilitas Bus	56
4.4.4	Ketersediaan Informasi Pelayanan	57
4.4.5	Fasilitas Loker dan Penunjang Pelayanan	58
4.5	Analisis Data Pengambilan Keputusan	60
4.5.1	Instrumen Wawancara	61
4.5.2	Profil Informan	62
4.5.3	Hasil Wawancara	63
4.6	<i>Fuzzy AHP</i>	64
4.6.1	Pembentukan Hierarki	64

4.6.2	Penilaian Kriteria	65
4.6.3	Pembentukan Hierarki.....	65
4.6.4	Penilaian Alternatif.....	66
4.6.5	Perhitungan Bobot Alternatif.....	66
4.7	Penilaian <i>Fuzzy AHP</i>	67
4.8	Pembahasan Pengambilan Keputusan.....	78
4.9	Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Perbaikan Pelayanan Bus Bandara Perum	80
BAB V		
SIMPULAN DAN SARAN		83
5.1	Simpulan	83
5.2	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN		90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jadwal Keberangkatan Bus Bandara DAMRI.....	2
Gambar 1.2 Transportasi Bus Bandara DAMRI.....	4
Gambar 2.1 <i>Mind Map</i>	8
Gambar 2.2 Transportasi Perkotaan JABODETABEK Bus DAMRI.....	9
Gambar 2.3 Transportasi Antar Kota Bus DAMRI.....	10
Gambar 2.4 Transportasi Lintas Batas Bus DAMRI.....	10
Gambar 2.5 Bus Bandara Perum DAMRI.....	10
Gambar 2.6 Hierarki <i>FAHP</i>	23
Gambar 2.7 Tahap Kerangka Alur Pemikiran.....	26
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Logo Perum DAMRI.....	43
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Perum DAMRI.....	45
Gambar 4.3 Waktu Pelayanan Bus DAMRI Rute Bandara.....	50
Gambar 4.4 Hasil Persentase Penilaian Kinerja Pengemudi.....	54
Gambar 4.5 Hasil Persentase Penilaian Ketersediaan Armada dan Jadwal.....	55
Gambar 4.6 Hasil Persentase Penilaian Kondisi dan Fasilitas Bus.....	56
Gambar 4.7 Hasil Persentase Penilaian Ketersediaan Informasi Pelayanan.....	57
Gambar 4.8 Hasil Persentase Penilaian Fasilitas Loket dan Penunjang Pelayanan.....	58
Gambar 4.9 Daftar Pertanyaan Wawancara Penelitian.....	61
Gambar 4.10 Hierarki <i>Fuzzy AHP</i> Penelitian.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Permasalahan Kualitas Pelayanan Bus Bandara DAMRI.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Menggunakan Metode <i>Fuzzy AHP</i>	28
Tabel 3.1 Skala Likert Kepuasan Pengguna.....	36
Tabel 3.2 Skala Perbandingan <i>Fuzzy AHP</i>	37
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	48
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden.....	51
Tabel 4.4 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Usia	51
Tabel 4.5 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Pendidikan Terakhir	52
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 4.7 Frekuensi Penggunaan Bus DAMRI Rute Bandara	53
Tabel 4.8 Penilaian Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Bus DAMRI Rute Bandara	60
Tabel 4.9 Jadwal Wawancara Informan Penting	61
Tabel 4.10 Matriks Perbandingan Kriteria Kualitas Pelayanan Bus DAMRI.....	69
Tabel 4.11 Matriks Perbandingan Berpasangan Kriteria Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 4.12 Matriks Perbandingan Berpasangan Sub Kriteria Kinerja Pengemudi	70
Tabel 4.13 Matriks Perbandingan Berpasangan Sub Kriteria Ketersediaan Armada dan Jadwal.....	71
Tabel 4.14 Matriks Perbandingan Berpasangan Sub Kriteria Kondisi dan Fasilitas Bus	71
Tabel 4.15 Matriks Perbandingan Berpasangan Sub Kriteria Ketersediaan Informasi Pelayanan	71
Tabel 4.16 Matriks Perbandingan Berpasangan Sub Kriteria Failitas Loket dan Penunjang Pelayanan	72
Tabel 4.17 Matriks Perbandingan Berpasangan Nilai <i>Fuzzy</i> Kriteria Kualitas Pelayanan Transportasi Bus DAMRI Rute Bandara.....	72
Tabel 4.18 Matriks Perbandingan Berpasangan Nilai <i>Fuzzy</i> Sub Kriteria Kp	73
Tabel 4.19 Matriks Perbandingan Berpasangan Nilai <i>Fuzzy</i> Sub Kriteria Kaj	73
Tabel 4.20 Matriks Perbandingan Berpasangan Nilai <i>Fuzzy</i> Sub Kriteria Kfb.....	73
Tabel 4.21 Matriks Perbandingan Berpasangan Nilai <i>Fuzzy</i> Sub Kriteria Kip	73
Tabel 4.22 Matriks Perbandingan Berpasangan Nilai <i>Fuzzy</i> Sub Kriteria Flpp.....	74

Tabel 4.23 Nilai i , m , dan u Kriteria Kualitas Pelayanan Bus DAMRI	74
Tabel 4.24 Nilai ODF dan Bobot Vektor Kriteria Kualitas Pelayanan	76
Tabel 4.25 Nilai ODF dan Bobot Vektor Sub Kriteria Kp Kualitas Pelayanan	76
Tabel 4.26 Nilai ODF dan Bobot Vektor Sub Kriteria Kaj Kualitas Pelayanan	76
Tabel 4.27 Nilai ODF dan Bobot Vektor Sub Kriteria Kfb Kualitas Pelayanan.....	76
Tabel 4.28 Nilai ODF dan Bobot Vektor Sub Kriteria Kip Kualitas Pelayanan	76
Tabel 4.29 Nilai ODF dan Bobot Vektor Sub Kriteria Flpp Kualitas Pelayanan.....	76
Tabel 4.30 Nilai Konsistensi Kriteria Kualitas Pelayanan Bus DAMRI.....	77
Tabel 4.31 Nilai Konsistensi Sub Kriteria Kp Kualitas Pelayanan Bus DAMRI.....	77
Tabel 4.32 Nilai Konsistensi Sub Kriteria Kaj Kualitas Pelayanan Bus DAMRI.....	77
Tabel 4.33 Nilai Konsistensi Sub Kriteria Kfb Kualitas Pelayanan Bus DAMRI	78
Tabel 4.34 Nilai Konsistensi Sub Kriteria Kip Kualitas Pelayanan Bus DAMRI	78
Tabel 4.35 Nilai Konsistensi Sub Kriteria Flpp Kualitas Pelayanan Bus DAMRI	78
Tabel 4.36 Urutan Bobot Kriteria Utama	78
Tabel 4.37 Urutan Bobot Sub Kriteria Kp.....	79
Tabel 4.38 Urutan Bobot Sub Kriteria Kaj.....	79
Tabel 4.39 Urutan Bobot Sub Kriteria Kfb	79
Tabel 4.40 Urutan Bobot Sub Kriteria Kip.....	79
Tabel 4.41 Urutan Bobot Sub Kriteria Flpp	79
Tabel 4.42 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Perum DAMRI	81

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 Rumus Nilai Sintesis <i>Fuzzy</i>	22
Rumus 2.2 Rumus <i>Fuzzifikasi</i>	22
Rumus 2.3 Rumus Perhitungan Prioritas <i>Fuzzy</i> dengan Penilaian Eksten.....	22
Rumus 2.4 Rumus <i>Defuzzifikasi</i> dengan Metode <i>CoA</i>	22
Rumus 2.5 Rumus Perhitungan <i>Consistency Ratio</i>	23
Rumus 3.1 Rumus Perhitungan Nilai Sintesis <i>Fuzzy</i> Matriks Perbandingan Berpasangan.....	38
Rumus 3.2 Rumus Perhitungan <i>Consistency Ratio</i> Konsistensi Penilaian.....	38
Rumus 3.3 Rumus <i>Cronbach Alpha</i>	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Kepuasan dan Kepentingan Pengguna.....	90
Lampiran 2 Pengolahan Data Kuesioner (Perubahan Skala Ordinal Menjadi Skala Interval)..	92
Lampiran 3 Form Wawancara Informan.....	94
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara Bersama Pihak Manajemen Perum DAMRI.....	94