

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	7
B. Penelitian Sebelumnya.....	11
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	17
B. Metode Pengumpulan Data.....	17
C. Alat dan Bahan Penelitian.....	19
D. Konsep Penelitian	20

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identifikasi Masalah..... 24
B. Proses Perencanaan..... 24
C. Hasil Visualisasi Data..... 33

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 41
B. Saran 41

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	15
Tabel 3.1 Pertanyaan Kuisisioner	21



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Konsep Penelitian.....	20
Gambar 3.2 Metode CRISP-DM (Hasanah, Soim, and Handayani 2021).....	22
Gambar 4.1 Rentang Usia Responden (Google Form)	25
Gambar 4.2 Fasilitas Ruang Tunggu (Google Form)	26
Gambar 4.3 Fasilitas Toilet (Google Form).....	27
Gambar 4.4 Fasilitas Air Minum (Google Form)	27
Gambar 4.5 Respon Terhadap Kedatangan Pelanggan (Google Form).....	28
Gambar 4.6 Respon Terhadap Keluhan (Google Form)	28
Gambar 4. 7 Keterbukaan Terhadap Indikasi Masalah (Google Form).....	29
Gambar 4.8 Kecepatan Pengerjaan (Google Form)	29
Gambar 4.9 Kualitas Layanan (Google Form).....	30
Gambar 4.10 Hasil Kuisisioner (Google Sphreadsheets)	31
Gambar 4.11 Tabulasi Hasil Kuisisioner (Microsoft Excel)	31
Gambar 4.12 Grafik Data rentang usia responden (Tableau)	33
Gambar 4.13 Grafik jarak responden dari workshop (Tableau)	34
Gambar 4.14 Grafik Fasilitas Ruang Tunggu (Tableau).....	34
Gambar 4.15 Grafik Fasilitas Toilet (Tableau).....	35
Gambar 4.16 Grafik Fasilitas Air Minum (Tableau)	36
Gambar 4.17 Grafik Respon Terhadap Kedatangan Pelanggan (Tableau)	36
Gambar 4. 18 Grafik Respon Terhadap Keluhan Kendaraan (Tableau).....	37
Gambar 4.19 Grafik Keterbukaan Informasi Kerusakan (Tableau).....	38
Gambar 4.20 Grafik Kecepatan Pengerjaan (Tableau)	38
Gambar 4.21 Grafik Rating Terhadap Kualitas layanan (Tableau)	39
Gambar 4.22 <i>Dashboard</i> Hasil Akhir (Tableau).....	40

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 1

Lampiran 2. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 2

