DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL..... i

HALAMAN PENGESAHAAN ii

HALAMAN PERSETUJUAN…….. iii

KATA PENGANTAR..... iv

INTISARI …… vii

ABSTRACT…….. viii

DAFTAR ISI..... viii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR..... xiv

DAFTAR LAMPIRAN..... xiv

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah..... 12

C. Tujuan ……..... 12

D. Manfaat ……..... 12

BAB II STUDI PUSTAKA …...... 14

A. Tinjauan Pustaka 14

1. Pelayanan Publik …… 14

a. Konsep Pelayanan Publik ……. 14

b. Jenis Pelayanan Publik …… 17

c. Indikator Pelayanan Publik …….. 19

d. Unsur Pelayanan Publik …….. 21
2. Kualitas Pelayanan ……... 23
a. Konsep Kualitas Pelayanan …… 23
b. Mengukur Kualitas Pelayanan …… 25
c. Indikator Kualitas Pelayanan …….. 26
3. Transportasi Publik …… 28
a. Sistem Angkutan Umum ……... 29
b. Penumpang Angkutan Umum ……. 30
c. Kualitas Pelayanan Transportasi Publik …… 31
B. Definisi Konsep 46
C. Kerangka Penelitian..... 47
BAB III METODE PENELITIAN 49
A. Prosedur Penelitian..... 49
B. Sumber Data 50
C. Instrumen Pengumpulan Data..... 52
D. Teknik Pengumpulan Data 53
E. Teknik Analisis Data 54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 57
A. Deskripsi Objek dan Lokus Penelitian..... 57
B. Deskripsi dan Analisis Hasil Penelitian..... 59
1. Uji Validitas dan Reliabilitas ……. 59
2. Analisis Hasil Penelitian ……..... 60

BAB V PENUTUP…….. 89

A. Kesimpulan …… 89

B. Rekomendasi ..…….. 91

C. Produk Tesis ……. 93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS