

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Kualitas Pelayanan.....	10
B. Kualitas Pelayanan Transportasi Umum.....	12
C. Dimensi Kualitas Pelayanan	13

D. Dimensi Kualitas Pelayanan Transportasi Umum	14
E. Alat Ukur Kualitas Layanan.....	17
F. Penelitian Terdahulu	19
G. Kerangka Berpikir	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
B. Desain Penelitian.....	26
C. Populasi dan Sampel	27
1. Populasi	27
2. Sampel penelitian	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
1. Definisi Konseptual	29
2. Definisi Operasional Variabel	29
3. Instrumen Penelitian.....	30
E. Teknik Analisis Data.....	34
1. Analisis Deskriptif.....	34
2. Uji Kualitas Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Deskripsi Data.....	41
1. Karakteristik Responden	41

2. Uji Instrumen.....	50
B. Hasil Data Penelitian.....	53
1. Analisis Deskriptif.....	53
2. Analisis <i>SERVQUAL</i>	66
3. Analisis <i>IPA</i>	83
4. Pembahasan.....	86
BAB V PENUTUP.....	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Implikasi.....	93
1. Implikasi Teoretis.....	93
2. Implikasi Praktis.....	93
C. Keterbatasan Penelitian.....	96
D. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	105