

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	
1. Tujuan Penulisan	5
2. Manfaat Penulisan	5
BAB II. KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN	
A. Kajian Teoritis	7
B. Kerangka Berpikir	22
C. Metodologi Penulisan	23

BAB III. PEMBAHASAN

A. Deskripsi Kasus 26

B. Analisis Kasus 28

BAB IV.KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 41

B. Saran-Saran 42

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1 : Indikator Kualitas Pelayanan	22
Tabel III.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel III.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel III.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
Tabel III.4 : Hasil Penilaian Berdasarkan Aspek Fisik	32
Tabel III.5: Hasil Penilaian Berdasarkan Kepedulian	34
Tabel III.6: Hasil Penilaian Berdasarkan Daya Tanggap	35
Tabel III.7: Hasil Penilaian Berdasarkan Kehandalan	36
Tabel III.8: Hasil Penilaian Berdasarkan Jaminan	38

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 : Model Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar III.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Gambar III.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
Gambar III.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Konsultasi Bimbingan Karya Ilmiah

Lampiran 2 Artikel Transjakarta

Lampiran 3 Kuesioner Analisis Kualitas Pelayanan Pada Transjakarta