

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat penulisan	
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Manfaat Penulisan.....	4
BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN	
A. Kajian Teoretis.....	6
B. Kerangka Berpikir.....	35
C. Metodologi Penulisan	36
BAB III PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kasus.....	39
B. Analisis Kasus.....	50
BAB IV KESIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Surat Permohonan Observasi
LAMPIRAN 2	Kartu Konsultasi Bimbingan
LAMPIRAN 3	Draft Kuesioner
LAMPIRAN 4	Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Diagram Data Jumlah Tiket Terjual	3

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Matrik SWOT	32
Tabel 3.1	Tingkat Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 3.2	Tingkat Loyalitas Pelanggan	56
Tabel 3.3	Matrik SWOT Transjakarta Busway	63