DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ii
LEMBAR REVISI iii
LEMBAR PERNYATAAN iv
LEMBAR PERSEMBAHAN v
ABSTRAK vi
ABSTRACT vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8
1.4 Kegunaan Penelitian 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN
2.1 Tinjauan Pustaka 9
2.1.1 Pengertian Kualitas 9
2.1.2 Pengertian Pelayanan 11
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan 14
2.1.4 Transportasi 20
2.2 Kerangka Pemikiran 23
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN
3.1 Objek Penelitian 31
3.1.1 Gambaran Umum Perum Damri Kota Bandung 32
3.1.1.1 Sejarah Perum Damri Kota Bandung 32
3.1.1.2 Visi dan Misi Perum Damri Kota Bandung 34

3.1.2 Gambaran Umum Kota Bandung ...…….....……34
3.1.2.1 Letak Geografis Kota Bandung 34
3.1.2.2 Kependudukan Kota Bandung.....37
3.1.2.3 Jenis Tranportasi di Kota Bandung 38
3.1.2.4 Keadaan Lalu Lintas Kota Bandung.....49
3.2 Metode Penelitian ……....41
3.2.1 Desain Penelitian …… 41
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data ……..43
3.2.2.1 Studi Pustaka ……..……..43
3.2.2.2 Studi Lapangan …….....44
3.2.3 Teknik Penentuan Informan……...……..45
3.2.5 Teknik Analisa Data…….46
3.2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian ……..48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Transparansi Pelayanan Perum Damri Kota Bandung.....49
4.1.1 Keterbukaan Pelayanan Perum Damri Kota Bandung.....51
4.1.2 Prosedur Pelayanan Perum Damri Kota Bandung.....54
4.1.3 Kemudahan Memperoleh Informasi Pelayanan.....57
4.2 Akuntabilitas Pelayanan Perum Damri Kota Bandung.....61
4.2.1 Kinerja Pelayanan Perum Damri Kota Bandung.....62
4.2.2 Biaya Pelayanan Perum Damri Kota Bandung.....65
4.2.3 Produk Pelayanan Perum Damri Kota Bandung.....69
4.3 Kondisional Pelayanan Perum Damri Kota Bandung.....75
4.3.1 Efisiensi Pelayanan Perum Damri Kota Bandung.....76
4.3.2 Efektivitas Pelayanan Perum Damri Kota Bandung.....79
4.4 Partisipatif Pelayanan Perum Damri Kota Bandung.....82
4.4.1 Keterlibatan Masyarakat dalam Pelayanan Perum Damri...83
4.5 Kesamaan Hak Pelayanan Perum Damri Kota Bandung.....85
4.5.1 Sikap tidak Disriminatif dalam Pelayanan Perum Damri Kota bandung.....86

4.5.2 Ketegasan Memberikan Pelayanan yang Adil dalam Pelayanan Perum Damri Kota Bandung.....89
4.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan Perum Damri.....91
4.6.1 Hak dalam Pelayanan Perum Damri Kota Bandung.....92
4.6.2 Kewajiban dalam Pelayanan Perum Damri Kota Bandung....95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....98
5.1 Kesimpulan.....98
5.2 Saran.....99
DAFTAR PUSTAKA.....101
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....104