DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ii

LEMBAR REVISI iii

LEMBAR PERNYATAAN iv

LEMBAR PERSEMBAHAN v

ABSTRAK vii

ABSTRACT viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Maksud dan Tujuan 5

1.4 Kegunaan Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN 8

2.1 Pelayanan Publik 8

2.1.1 Pelayanan 8

2.1.2 Kualitas 11

2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik 15
2.2 Trayek Transportasi Darat 20
2.3 Kerangka Pemikiran 21
BAB III METODE PENELITIAN 26
3.1 Metode Penelitian 26
3.2 Teknik Pengumpulan Data 27
3.3 Teknik Penentuan Informan 27
3.4 Teknik Analisa Data 29
3.5 Uji Keabsahan Data 30
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian 30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 32
4.1 Objek Penelitian 32
4.1.1 Gambaran Umum Kota Bandung 32
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Bandung 36
4.1.3 Pelayanan Perijinan Trayek Transportasi Darat Kota Bandung 39
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan 47
4.2.1 *Tangible*/Bentuk Fisik/Sarana Prasarana Dinas Perhubungan Yang Mendukung Dalam Pelayanan Perizinan Transportasi Darat 47

4.2.2 *Reliability*/Kehandalan Dinas Perhubungan Kota Bandung Dalam Memberikan Pelayanan Perizinan Transportasi Darat 57
4.2.3 *Responsiveness*/Ketanggapan Dinas Perhubungan Kota Bandung Dalam Memberikan Pelayanan Perizinan Transportasi Darat 63
4.2.4 *Assurance*/Jaminan Dinas Perhubungan Kota Bandung Dalam Memberikan Pelayanan Perizinan Transportasi Darat 66
4.2.5 *Empathy*/Empati Dinas Perhubungan Kota Bandung Dalam Memberikan Pelayanan Perizinan Transportasi Darat 71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 75
5.1 Kesimpulan 75
5.2 Saran 76
DAFTAR PUSTAKA 78
LAMPIRAN-LAMPIRAN 83

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian 31

Tabel 4.1 Populasi Penduduk Kota Bandung (Jiwa) 35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Pintu Masuk Calon Penumpang Terminal Leuwipanjang Bandung	49
Gambar 4.2	Bagian Penerangan Terminal Leuwipanjang Bandung	49
Gambar 4.3	Salah Satu Tempat Penjualan Tiket Bis	50
Gambar 4.4	Toilet dengan Fasilitas Khusus Penyandang Cacat	51
Gambar 4.5	Fasilitas Toilet di Terminal Leuwipanjang Kota Bandung	52
Gambar 4.6	Fasilitas WC Umum di Terminal Leuwipanjang Kota Bandung	51
Gambar 4.7	Fasilitas Tempat Ibadah di Terminal Leuwipanjang Kota Bandung	53
Gambar 4.8	Shelter di Terminal Leuwipanjang Kota Bandung	54
Gambar 4.9	Shelter yang Disponsori Oleh Salah Satu Organda	55
Gambar 4.10	Bis Antar Kota	59
Gambar 4.11	Bis Dalam Kota	60
Gambar 4.12	Mini Bis Luar Kota	60
Gambar 4.13	Salah Satu Aparatur Dinas perhubungan Kota Bandung sedang Bertugas di Lapangan	65
Gambar 4.14	Papan Informasi Sebagai Media Sosialisasi	67
Gambar 4.15	Papan Informasi	68
Gambar 4.16	Aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Aparatur 83

Lampiran 2 Pedoman Wawancara Masyarakat 85

Lampiran 3 Daftar Informan 88

Lampiran 4 Transkrip Wawancara dengan Aparatur 89

Lampiran 5 Transkrip Wawancara dengan Masyarakat 90

Lampiran 6 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian 91

Lampiran 7 Surat Permohonan Penelitian 92

Lampiran 8 Surat Rekomendasi Penelitian 93

Lampiran 9 Kartu Penerus Disposisi 94

Lampiran 9 Dokumentasi Foto 96

Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup 119