

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.4. Kegunaan Penelitian	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN

PROPOSISI

2.1. Tinjauan Pustaka.....	15
2.1.1. Pengertian Kualitas	15
2.1.2. Pengertian Pelayanan	17

2.1.3. Kualitas Pelayanan	21
2.1.3.1. Bentuk – Bentuk Pelayanan	26
2.1.3.2. Publik	29
2.1.3.3. Pelayanan Publik.....	33
2.1.3.4. Faktor Pendukung Pelayanana Publik	38
2.1.3.5. Asas – Asas Pelayanana Publik	42
2.1.4. Transportasi	43
2.1.4.1. Pengertian Transportasi	43
2.1.4.2. Klasifikasi Transportasi	45
2.1.4.3. Fungsi Transportasi	48
2.1.4.4. Peran dan Manfaat Transportasi	49
2.1.5. Pariwisata.....	54
2.1.5.1. Pengertian Pariwisata.....	54
2.1.5.2. Objek Wisata.....	56
2.2. Kerangka Pemikiran	58
2.3. Proposisi	67

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	68
3.2. Teknik Penentuan Informan	69
3.3. Teknik Pengumpulan Data	70
3.3.1. Studi Pustaka	70
3.3.2. Studi Lapangan	71

3.4. Uji Keabsahan Data	72
3.5. Teknik Analisa Data	73
3.6. Lokasi dan Waktu Penelitian	74

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kota Bandung	76
4.4.1. Gambaran Objek Penelitian	76
4.4.1.1. Letak Geografis dan Luas Wilayah	
Kota Bandung	76
4.2. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Bandung	79
4.3. Bandros	88
4.4. Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan	
Kota Bandung	94
4.4.1. Transparansi Pelayanan Publik Dinas Perhubungan	
Kota Bandung dalam Pengelolaan Bandros	94
4.4.2. Akuntabilitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan	
Kota Bandung dalam Pengelolaan Bandros	102
4.4.3. Kondisional Pelayanan Publik Dinas Perhubungan	
Kota Bandung dalam Pengelolaan Bandros	109
4.4.4. Partisipasi Pelayanan Publik Dinas Perhubungan	
Kota Bandung dalam Pengelolaan Bandros	116
4.4.5. Kesamaan Hak Pelayanan Publik Dinas Perhubungan	
Kota Bandung dalam Pengelolaan Bandros	120

4.4.6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan Publik	
Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam Pengelolaan	
Bandros	125
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	135
5.2. Saran	137
DAFTAR PUSTAKA	139
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	142

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jadwal Kegiatan Penelitian	75
Tabel 4.1	Kecamatan yang ada di Kota Bandung	78
Tabel 4.2	Daftar Pelaksana Pengoperasian Bandung <i>Tour On Bus</i>	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran Penelitian	66
Gambar 4.1 Peta Kota Bandung	76
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Bandung	84
Gambar 4.3 Tampilan Bandros	89
Gambar 4.4 Rute yang dilalui Bandros	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara (Untuk Petugas Bandros)	143
Lampiran 2	Pedoman Wawancara (Untuk Masyarakat)	146
Lampiran 3	Identitas Informan.....	149
Lampiran 4	Transkrip Wawancara (Aparatur)	154
Lampiran 5	Transkrip Wawancara (Masyarakat)	162
Lampiran 6	Dokumentasi Penelitian	167
Lampiran 7	Surat Rekomendasi Penelitian dari Kampus ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	173
Lampiran 8	Surat Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	174
Lampiran 9	Surat Rekomendasi Penelitian dari Kampus ke Kepala Dinas Perhubungan Kota Bandung	175
Lampiran 10	Surat Keterangan Penelitian dari Dinas Perhubungan Kota Bandung	176
Lampiran 11	Daftar Riwayat Hidup.....	177