DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ii

LEMBAR PERNYATAAN iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 7

1.4 Kegunaan Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.1 Tinjauan Pustaka 10

2.1.1 Efektivitas 10

2.1.1.1. Ukuran Efektivitas 17

2.1.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas 24

2.1.2 Pengertian Pelayanan 28

2.1.3 Pengertian Bus..... 31

2.2 Kerangka Pemikiran..... 34

2.3 Proposisi..... 40

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian 41

3.2 Informan Penelitian 42

3.3 Teknik Pengumpulan Data 43

3.3.1 Studi Pustaka..... 43

3.3.2 Studi Lapangan 44

3.3.2.1 Observasi 44

3.3.2.2 Wawancara 45

3.4 Uji Keabsahan Data 45

3.5 Teknik Analisa Data 46

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian 54

4.1.1 Sejarah Kota Bandung..... 54

4.1.2 Letak Geografis Kota Bandung..... 56

4.1.3 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Bandung 59

4.1.4 Gambaran Umum Bus Sekolah Gratis di Kota Bandung..... 65

4.2 Pembahasan 77

4.2.1 Karakteristik Organisasi Dinas Perhubungan dalam Memeberikan Pelayanan Bus Sekolah Gratis di Kota Bandung 77

4.2.2 Karakteristik Lingkungan Dinas Perhubungan dalam Memeberikan Pelayanan Bus Sekolah Gratis di Kota Bandung 85

4.2.3 Karakteristik Pekerja Dinas Perhubungan dalam Memeberikan Pelayanan Bus Sekolah Gratis di Kota Bandung..... 91

4.2.4 Kebijakan dan Praktek Manajemen Dinas Perhubungan dalam Memeberikan Pelayanan Bus Sekolah Gratis di Kota Bandung 97

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 103

5.2 Saran..... 104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN