DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN ii

LEMBAR PERNYATAAN iii

ABSTRAK iv

ABSTRACK v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xviii

DAFTAR LAMPIRAN xix

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 15

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 16

1.4 Kegunaan Penelitian 16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 18

2.1 Tinjauan Pustaka 18

2.1.1 Pelayanan 19

2.1.2 Kualitas Pelayanan 25

2.1.3 Kepuasan Masyarakat 36

2.1.4 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat 41
2.2 Kerangka Pemikiran 42
2.3 Hipotesis 48
BAB III METODE PENELITIAN 49
3.1 Desain Penelitian 49
3.2 Populasi dan Sampel 50
3.2.1 Populasi 50
3.2.2 Sampel 50
3.3 Teknik Pengumpulan Data 52
3.4 Operasionalisasi Variabel 54
3.5 Teknik Analisa Data 56
3.5.1 Uji Validitas 60
3.5.2 Uji Reliabilitas 63
3.5.3 Uji Statistik Penelitian 65
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 69
4.1 Hasil Penelitian 69
4.1.1 Gambaran Umum Kota Bandung 69
4.1.1.1 Letak Geografis Kota Bandung 69
4.1.1.2 Kependudukan Kota Bandung 72
4.1.1.3 Jenis Transportasi di Kota Bandung 73
4.1.1.4 Keadaan lalu lintas Kota Bandung 74

4.1.1.5 Dinas Perhubungan Kota Bandung 75
4.1.1.6 Gambaran Umum Trans Metro Bandung 84
4.1.1.6.1 Sejarah Singkat TMB 84
4.1.1.6.2 Gambaran TMB 85
4.1.1.6.3 Latar Belakang Peluncuran TMB 87
4.1.2 Karakteristik Responden 89
4.1.2.1 Profil Responden Berdasarkan Usia 89
4.1.2.2 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan 90
4.1.2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 91
4.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung 91
4.2.1 Bukti Langsung Dinas Perhubungan Kota Bandung Pada Bus Trans Metro Bandung 93
4.2.1.1 Analisis Deskriptif Ketersediaan Peralatan dan Fasilitas bus TMB 94
4.2.3.2 Analisis Deskriptif Kebersihan dan Keamanan Halte bus TMB 95
4.2.3.3 Analisis Deskriptif Kerapihan Berpakaian Petugas TMB 97
4.2.2 Kehandalan Aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung Pada Bus Trans Metro Bandung 102
4.2.2.1 Analisis Deskriptif Ketepatan Informasi Petugas bus Trans Metro Bandung 102

4.2.2.2 Analisis Deskriptif Kesesuaian Jadwal Operasional bus TMB 104
4.2.2.3 Analisis Deskriptif Kecepatan Petugas dalam Melayani Masyarakat 105
4.2.3 Ketanggapan Aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung Pada Bus Trans Metro Bandung 109
4.2.3.1 Analisis Deskriptif Ketersediaan Petugas untuk Masyarakat..... 110
4.2.3.2 Analisis Deskriptif Bantuan Petugas Kepada Masyarakat..... 112
4.2.3.3 Analisis Deskriptif Ketanggapan petugas dalam Melayani Masyarakat 114
4.2.3.4 Analisis Deskriptif Keakuratan Petugas Memberikan Informasi 115
4.2.4 Jaminan Aparatur Dinas Perhubung Kota Bandung Pada Bus Trans Metro Bandung 119
4.2.4.1 Analisis Deskriptif Pemahaman Petugas bus TMB Terhadap Masyarakat 119
4.2.4.2 Analisis Deskriptif Keterampilan Petugas dalam Melayani Konsumen..... 120
4.2.4.3 Analisis Deskriptif Petugas Mempunyai Reputasi Baik Saat Bekerja 122

4.2.4.4 Analisis Desktiptif Keamanan Perjalanan saat Pengoperasian bus Trans Metro Bandung 123
4.2.5 Empati Aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung Pada Bus Trans Metro Bandung..... 126
4.2.5.1 Analisis Deskriptif Perhatian Petugas Terhadap Penumpang 127
4.2.5.2 Analisis Deskriptif Pengucapan Terimkasih Petugas Kepada Masyarakat..... 128
4.2.5.3 Sikap Petugas dalam Memandang Status Sosial Memperlakukan Pelanggan Hormat dan Sopan... 129
4.2.5.4 Analisis Deskriptif Ketegasan Petugas dalam Melayani dan Memberikan Keterangan..... 131
4.2.6 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)... 138
4.2.6.1 Kualitas Produk Dinas Perhubungan Kota Bandung Pada Bus Trans Metro Bandung 139
4.2.6.1.1 Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Bus Trans Metro Bandung..... 141
4.2.6.1.2 Analisis Deskriptif Kemanfaatan Layanan Bus TMB untuk Konsumen..... 142
4.2.6.2. Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung pada bus Trans Metro Bandung..... 144

4.2.6.2 .1 Analisis Deskriptif Kebaikan Petugas Dalam Melayani Konsumen..... 144
4.2.6.2.2 Analisis Deskriptif Keinginan Petugas Memberikan Penjelasan Prosedur Pelayanan bus TMB..... 145
4.2.6.3 Emosional Petugas pada Pelayanan bus TMB .. 147
4.2.6.3. 1 Analisis Deskriptif Etika Berbicara Petugas Bus TMB Dalam Melayani Konsumen 148
4.2.6.3.2 Analisis Deskriptif Keemosionalan Petugas bus TMB Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen..... 149
4.2.6.4 Harga Pada Pelayanan bus TMB..... 151
4.2.6.4. 1 Analisis Deskriptif Kewajaran Tarif BusTrans MetroBandung dengan Kualitas Fasilitas untuk konsumen... 152
4.2.6.4.2 Analisis Deskriptif Kesesuaian Tarif Layanan bus Trans Metro Bandung Untuk konsumen..... 153
4.2.6.5 Biaya Pada Pelayanan Bus Trans Metro Bandung 156

4.2.6.5. 1 Analisis Deskriptif Keberatan Konsumen dalam Biaya Pelayanan Bus Trans Metro Bandung..... 156
4.2.6.5.2 Analisis Deskriptif Keefisienan biaya Tambahan Dalam Pegoperasian Bus Trans Metro Bandung..... 157
4.3 Uji Linearitas 162
4.3.1 Analisis Koefisien Korelasi *Pearson Product Moment*..... 164
4.3.3 Uji Hipotessis 166
4.3.2 Analisis Koefisien Determinasi..... 168
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 173
5.1 Kesimpulan..... 173
5.2 Saran..... 174
DAFTAR PUSTAKA 176
LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 179