

DAFTAR ISI

Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	ii
Halaman Cover Dalam	iii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iv
Halaman Persembahan	v
Halaman Motto	vi
Halaman Pengesahan Panitia Penguji	vii
Ucapan Terimakasih	viii
Abstrak	x
Abstract	xi
Kata Pengantar	xii
Daftar Isi	xiv
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar	xvii
BAB I	
PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Rumusan Masalah	I-12
I.3 Tujuan Penelitian	I-12
I.4 Manfaat Penelitian	I-13
I.5 Tinjauan Pustaka	I-13
I.5.1 Pelayanan Publik	I-13
I.5.1.1 Definisi Pelayanan Publik	I-13
I.5.1.2 Jenis Pelayanan Publik	I-17
I.5.1.3 Asas Pelayanan Publik	I-19
I.5.1.4 Prinsip Pelayanan Publik	I-21
I.5.1.5 Paradigma Pelayanan Publik	I-23
I.5.2 Kualitas Pelayanan Publik	I-28
I.5.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan Publik	I-28
I.5.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	I-31
I.5.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	I-36
I.5.3 Transportasi	I-40
I.5.3.1 Definisi Transportasi	I-40
I.5.3.2 Aspek Legalitas Pelayanan Angkutan Pemandu Moda	I-42
I.6 Definisi Konsep	I-45
I.7 Metode Penelitian	I-46
I.7.1 Tipe Penelitian	I-47
I.7.2 Lokasi Penelitian	I-48
I.7.3 Teknik Penentuan Informan	I-48
I.7.4 Teknik Pengumpulan Data	I-50
I.7.5 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	I-52
I.7.6 Teknik Analisis Data	I-53

BAB II	
GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN	II-1
II.1 Gambaran Umum Perum Damri	II-1
II.1.1 Sejarah Perum Damri	II-1
II.1.2 Visi, Misi dan Sprit <i>Bidic</i> Perum Damri	II-2
II.1.3 Tujuan dan Nilai-nilai Perusahaan	II-4
II.1.4 Usaha-usaha Yang Dikelola Perum Damri	II-5
II.1.5 Strategi Perum Damri	II-8
II.2 Gambaran Subjek Penelitian Perum Damri Kantor Cabang Surabaya	II-9
II.2.1 Struktur Organisasi	II-9
II.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi Divisi Unit Kerja	II-11
II.2.3 Komposisi Pegawai	II-16
II.2.4 Bidang Usaha Yang Dikelola	II-17
II.2.5 Unit Usaha Angkutan Khusus Gresik-Bandara Juanda	II-17
BAB III	
PENYAJIAN DATA, ANALISIS DATA, DAN INTERPRETASI TEORITIK	III-1
III.1 Penyajian Data dan Analisis Data	III-2
III.1.1 Penyajian Data dan Analisis Data Kualitas Pelayanan Jasa Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda	III-2
III.1.1.1 <i>Tangible</i>	III-2
III.1.1.2 <i>Reliability</i>	III-11
III.1.1.3 <i>Responsiveness</i>	III-21
III.1.1.4 <i>Assurance</i>	III-26
III.1.1.5 <i>Empathy</i>	III-36
III.1.2 Penyajian Data dan Analisis Data Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Bus Gresik-Juanda	III-41
III.1.2.1 Struktur Organisasi	III-41
III.1.2.2 Kemampuan Aparat	III-45
III.1.2.3 Sistem Pelayanan	III-56
III.2 Interpretasi Teoritik	III-60
III.2.1 Interpretasi Teoritik Kualitas Pelayanan Jasa Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda	III-60
III.2.2 Interpretasi Teoritik Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Bus Gresik-Juanda	III-62
BAB IV	
PENUTUP	IV-1
IV.1 Kesimpulan	IV-1
IV.2 Saran	IV-6
Daftar Pustaka	xviii
Lampiran	xx

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Penumpang Perum Damri Unit Angkutan Bus Kota Surabaya	I-6
Tabel I.2	Jadwal Pemberangkatan Bus Damri Khusus Gresik Bandara Juanda	I-8
Tabel I.3	Arus Penumpang Terminal Bunder Gresik Tujuan Terminal Osowilangun	I-9
Tabel III.1	Hasil Wawancara Tentang Fasilitas Fisik	III-4
Tabel III.2	Hasil Wawancara Tentang Kebersihan Bus	III-7
Tabel III.3	Hasil Wawancara Tentang Sarana dan Prasarana	III-9
Tabel III.4	Hasil Wawancara Tentang Sikap Adil Petugas	III-13
Tabel III.5	Hasil Wawancara Tentang Keandalan Petugas Dalam Menyampaikan Informasi	III-15
Tabel III.6	Kemampuan Menjelaskan Proses Pelayanan	III-17
Tabel III.7	Hasil Wawancara Tentang Daya Tanggap Terhadap Aspirasi Pelanggan	III-22
Tabel III.8	Hasil Wawancara Tentang Daya Tanggap Terhadap Kebutuhan Pelanggan	III-25
Tabel III.9	Hasil Wawancara Tentang Jaminan Identitas Kendaraan	III-28
Tabel III.10	Hasil Wawancara Tentang Jaminan Keamanan	III-31
Tabel III.11	Hasil Wawancara Tentang Jaminan Ketepatan Waktu Pelayanan	III-34
Tabel III.12	Hasil Wawancara Tentang Sikap Petugas	III-37
Tabel III.13	Hasil Wawancara Tentang Kemauan Petugas	III-40
Tabel III.14	Tingkat Pendidikan Pegawai Damri Cabang Surabaya	III-47
Tabel III.15	<i>Tangible</i> Dalam Kualitas Pelayanan Perum Damri Bus Khusus Gresik-Juanda	III-60
Tabel III.16	<i>Reliability</i> Dalam Kualitas Pelayanan Perum Damri Bus Khusus Gresik-Juanda	III-61
Tabel III.17	<i>Responsiveness</i> Dalam Kualitas Pelayanan Perum Damri Bus Khusus Gresik-Juanda	III-62
Tabel III.18	<i>Assurance</i> Dalam Kualitas Pelayanan Perum Damri Bus Khusus Gresik-Juanda	III-62
Tabel III.19	<i>Emphaty</i> Dalam Kualitas Pelayanan Perum Damri Bus Khusus Gresik-Juanda	III-63
Tabel III.20	Struktur Organisasi Dalam Kualitas Pelayanan Perum Damri Bus Khusus Gresik-Juanda	III-64
Tabel III.21	Kemampuan Aparat Dalam Kualitas Pelayanan Perum Damri Bus Khusus Gresik-Juanda	III-65
Tabel III.22	Sistem Pelayanan Dalam Kualitas Pelayanan Perum Damri Bus Khusus Gresik-Juanda	III-67

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Klasifikasi Penyelenggaraan Pelayanan Angkutan Orang	I-44
Gambar II.1	Struktur Organisasi Perum Damri Kantor Cabang Surabaya	II-10
Gambar II.2	Dimensi Bus Khusus Bandara Juanda	II-18
Gambar III.1	Alur Pelayanan Bus Khusus Terminal Bunder Gresik-Juanda	III-19
Gambar III.2	Pengaruh Faktor Terhadap Kualitas Pelayanan	III-67

