

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Teoritis.....	11
2.1.1 Pengertian Pengendalian	11
2.1.2 Tujuan Pengendalian.....	16
2.1.3 Cara-Cara Pengendalian.....	16
2.1.4 Jenis-Jenis Pengendalian.....	19
2.1.5 Sifat dan Waktu Pengendalian	20
2.1.6 Asas-Asas Pengendalian	22

2.1.7 Langkah-langkah Pengendalian	26
2.1.8 Macam-macam Pengendalian	26
2.1.9 Unsur-Unsur Pengendalian	27
2.2 Konsep Pemerintah dan Pemerintahan	28
2.2.1 Pengertian Pemerintah	28
2.2.2 Pengertian Pemerintahan	31
2.2.3 Pemerintahan Daerah	34
2.2.4 Asas-Asas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.....	34
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan.....	35
2.3.1 Pengertian Pelayanan	35
2.3.2 Kualitas Pelayanan	38
2.4 Konsep Transportasi Massal	44
2.4.1 Definisi Transportasi Massal	44
2.4.2 Ciri-Ciri Dasar Transportasi	45
2.4.3 Jenis Transportasi	45
2.5 Kerangka Pemikiran.....	47
2.6 Hipotesis	52

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	53
3.2 Metode, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	53
3.2.1 Metode Penelitian	53

3.2.1 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	54
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	57
3.4 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	60
3.4.1 Pengujian Validitas	60
3.4.2 Pengujian Reliabilitas	61
3.4.3 Metode Analisis dan Uji Hipotesis	63
3.4.4 Uji Hipotesis	64
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	70

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	71
a. Objek Penelitian	72
b. Kondisi Umum Perum Bus DAMRI Kota Bandung.....	73
c. SDM Perum Bus DAMRI Kota Bandung.....	75
c. Sarana Prasarana	75
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	76
4.1.2.1 Uji Validitas	77
4.1.2.2 Uji Reliabilitas	79
4.2 Analisis Deskriptif Variabel Pengendalian	80
4.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	97
4.4 Analisis Pengaruh Pengendalian Terhadap Kualitas Pelayanan Bus DAMRI Kota Bandung.....	122
4.4.1 Perhitungan Koefisien Determinasi.....	123

4.4.2 Uji Hipotesis	124
4.5 Kesimpulan Statistik	125
4.6 Interpretasi Hasil Penelitian.....	126

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	131
5.2 Saran	132

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN – LAMPIRAN