

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>BERITA ACARA SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Kegunaan Penelitian.....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	<b>15</b>
A. Studi Pustaka.....	15
1. Konsep Administrasi.....	15
2. Konsep Organisasi.....	18
3. Konsep Manajemen.....	21
4. Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik.....	23
5. Konsep Standar Pelayanan Minimal.....	27
6. Konsep Transportasi.....	30
7. Konsep Trans Metro Pekanbaru.....	33
B. Kerangka Pikir.....	36

C. Konsep Operasional.....	37
D. Operasionalisasi Variabel.....	39
F. Teknik Pengukuran Data.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	<b>43</b>
A. Tipe Penelitian.....	43
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
C. Populasi dan Sampel.....	44
D. Teknik Penarikan Sampel.....	45
E. Jenis dan Sumber Data.....	45
F. Teknik Pengumpulan Data.....	46
G. Teknik Analisis Data.....	47
H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	48
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	49
1. Sejarah Lahirnya Kota Pekanbaru.....	49
2. Wilayah Geografis.....	50
3. Pendidikan.....	52
4. Perekonomian.....	53
B. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.....	54
1. Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru .....	55
2. Uraian Tugas Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.....	56
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>57</b>
A. Identitas Responden.....	57
1. Tingkat Umur.....	57
2. Tingkat Jenis Kelamin.....	58
3. Tingkat Pendidikan.....	58
B. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pada Moda Transportasi Angkutan Massal Trans Metro Pekanbaru di Kota Pekanbaru.....	60

1. Keamanan Bus TMP.....	62
2. Keselamatan Bus TMP.....	69
3. Kenyamanan Bus TMP.....	73
4. Ketejangkauan Bus TMP .....	77
5. Kesetaraan Bus TMP.....	80
6. Keteraturan Bus TMP.....	86

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 89**

A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	91

**DAFTAR KEPUSTAKAAN..... 92**

