

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	ii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Kegunaan penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II STUDY KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN ..	10
A. Studi Kepustakaan.....	10
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Pikiran.....	29
D. Hipotesis.....	31
E. Konsep Operasional.....	31
F. Operasional Variabel	32
G. Teknik Pengukuran	33

H. Ukuran Variabel	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Tipe Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian	37
C. Populasi dan Sampel.....	38
D. Teknik Penarikan Sampel.....	38
E. Jenis dan Sumber Data.....	39
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Teknik Analisa Data dan Uji Hipotesis.....	41
H. Jadwal Penelitian.....	42
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	43
A. Gambaran Umum Kota Dumai	43
B. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Dumai	47
BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Identitas responden.....	50
B. Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Kota Dumai Dalam Memberikan Izin Angkutan Orang Dalam Trayek Perkotaan Dalam Daerah di Kota Dumai.....	53
1. Efektivitas	54
2. Efisiensi.....	59
3. Kecukupan.....	63
4. Perataan.....	67
5. Resposivitas.....	71

6. Ketepatan.....	75
C. Analisa Hasil	82
BAB VI PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	90

