

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	10
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Pelayanan Publik	13
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	15
3. Asas Pelayanan Publik	16
4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	18
5. Kualitas Pelayanan Publik.....	19
C. Kepuasan Masyarakat.....	21
1. Pengertian Kepuasan	21
2. Indikator <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	23
3. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	26
D. E-Ticketing	28
1. Pengertian E-Ticketing.....	28
2. Manfaat E-Ticketing.....	29
3. Syarat dan Ketentuan pada E-Ticketing Damri	31
E. Kerangka Penelitian	32
F. Hipotesis Peneliti	33

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	34
B. Definisi Konseptual	34
C. Definisi Operasional.....	37
D. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
1. Lokasi Penelitian.....	42
2. Waktu Penelitian.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Populasi dan Sampel.....	44
1. Populasi.....	44
2. Sampel.....	45
G. Sumber Data	46
1. Data Primer.....	46
2. Data Sekunder.....	46
H. Metode Analisis.....	47
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reabilitas.....	48
I. Teknik Analisis Data.....	48
1. Analisis Deskriptif.....	48
2. Univariat.....	49

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambar Umum Lokasi Penelitian.....	51
1. Sejarah berdirinya perusahaan damri.....	51
2. Regulasi Damri.....	52
3. Visi Misi Damri.....	53
B. Deskripsi Responden.....	55
1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	55
2. Karakteristik Responden Menurut Usia.....	56
3. Karakteristik Responden Menurut Jenjang Pendidikan.....	57
4. Karakteristik Responden Menurut Pekerja.....	59
C. Hasil	60
1. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	60
2. Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian.....	67
3. Hasil Analisis Deskriptif.....	69
a. Karakteristik Data Kepuasan Masyarakat.....	69
b. Analisis Kepuasan Pada Indikator Isi.....	71
c. Analisis Kepuasan Pada Indikator Akurasi.....	73
d. Analisis Kepuasan Pada Indikator Bentuk.....	75
e. Analisis Kepuasan Indikator Kemudahan Penggunaan.....	77

f. Analisis Kepuasan Pada Indikator Ketepatan Waktu.....	79
4. Hasil Analisis Univariat.....	81
D. Pembahasan.....	82

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	92

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Jumlah Penumpang Damri Lampung Sebelum Penggunaan Sistem Online Tahun 2012-2015	7
Tabel 1.2. Data Jumlah Penumpang Damri Lampung Sesudah Penggunaan Sistem Online Tahun 2016-2018	8
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1. Definisi Operasionalisasi Penelitian	37
Tabel 3.2. Rubrik Penilaian.....	38
Tabel 3.2. Ukuran Skala Likert	44
Tabel 3.3. Nilai Interval Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Menurut Usia.....	56
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerja.....	59
Tabel 4.5 Validitas Pertanyaan Indikator Isi.....	61
Tabel 4.6 Validitas Pertanyaan Indikator Akurasi	62
Tabel 4.7. Validitas Pertanyaan Indikator Bentuk	63
Tabel 4.8. Validitas Pertanyaan Indikator Kemudahan Penggunaan	64
Tabel 4.9 Validitas Pertanyaan Indikator Ketepatan Waktu	65
Tabel 4.10 Indikator Instrumen Kepuasan Masyarakat	66
Tabel 4.11. Hasil Uji Realibilitas.....	68
Tabel 4.12. Presentase Kepuasan Masyarakat.....	69
Tabel 4.13. Frekuensi Jawaban Pada Indikator Isi.....	72
Tabel 4.14. Frekuensi Jawaban Pada Indikator Akurasi.....	74
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Pada Indikator Bentuk.....	76
Tabel 4. 16. Frekuensi Jawaban Pada Indikator Kemudahan Penggunaan.....	78
Tabel 4.17. Frekuensi Jawaban Pada Indikator Ketepatan Waktu.....	80
Tabel 4.13 One-Sample Test.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian	32
Gambar 4.1 Diagram Persentase Kepuasan Pelanggan Pada Indikator Isi.....	71
Gambar 4.2 Diagram Persentase Kepuasan Pelanggan Pada Indikator Akurasi.....	73
Gambar 4.3 Diagram Persentase Kepuasan Pelanggan Pada Indikator Bentuk.....	75
Gambar 4.4 Diagram Persentase Kepuasan Pelanggan Pada Indikator Kemudahan Penggunaan.....	77
Gambar 4.5 Diagram Persentase Kepuasan Pelanggan Pada Indikator Ketepatan Waktu.....	79