

DAFTAR ISI

	Halaman
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Pelayanan Publik.....	10
2.2 Persepsi	33
2.3 Perparkiran	38
2.4 Kerangka Pikir	45
III METODE PENELITIAN	48
3.1 Tipe Penelitian	48
3.2 Definisi Konseptual.....	49
3.3 Definisi Operasional.....	49
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	51
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	52
3.6 Jenis Data	54
3.7 Metode Pengumpulan Data	55
3.8 Teknik Pengolahan Data	55
3.9 Teknik Pengujian Instrumen	56
3.10 Teknik Analisis Data.....	57

IV	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	60
	4.1 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung	60
	4.2 Gambaran Umum Lokasi Parkir Jalan Pemuda, Jalan Pangkal Pinang dan Pasar Bambu Kuning	76
V.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	78
	5.1 Identitas Responden	78
	5.2 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	81
	5.3 Kualitas Pelayanan Parkir	82
	5.4 Kategori Kualitas Pelayanan Parkir dalam Perspektif Masyarakat Kota Bandar Lampung	103
	5.5 Pembahasan	108
VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	125
	6.1 Kesimpulan	125
	6.2 Saran.....	126

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN