

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
INTISARI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	5
1.4.1. Kegunaan Praktis.....	5
1.4.2. Kegunaan Akademis	5
1.5. Keaslian Penelitian	6
1.6. Tinjauan Pustaka	12
1.6.1. Geografi Transportasi.....	12
1.6.2. Geografi Pariwisata	12
1.6.3. Transportasi	15
1.6.4. Bus Tingkat Wisata	17
1.6.5. Kualitas Pelayanan	18
1.7. Batasan Penelitian	20
1.8. Kerangka Pemikiran	20
 BAB II METODE PENELITIAN	23
2.1. Pendekatan Penelitian	23
2.2. Lokasi Penelitian	24
2.3. Objek dan Subjek Penelitian	24
2.4. Jenis dan Sumber Data	25
2.5. Teknik Pengumpulan Data	26
2.6. Teknik Pengolahan Data	30

2.7. Teknik Analisis Data	33
 BAB III DESKRIPSI WILAYAH KAJIAN	35
3.1. Deskripsi Umum Provinsi D.K.I. Jakarta.....	35
3.1.1. Geografi.....	35
3.1.2. Kependudukan	37
3.1.3. Ekonomi	37
3.1.4. Pariwisata	38
3.1.5. Transportasi	39
3.2. Deskripsi Kota Jakarta Pusat.....	41
3.2.1. Geografi.....	41
3.2.2. Kependudukan	41
3.2.3. Ekonomi	42
3.2.4. Pariwisata	42
3.2.5. Transportasi	42
3.3. Deskripsi Kota Jakarta Barat.....	43
3.3.1. Geografi.....	43
3.3.2. Kependudukan	43
3.3.3. Ekonomi	44
3.3.4. Pariwisata	44
3.3.5. Transportasi	44
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Pengelolaan Bus Tingkat Wisata <i>City Tour</i> Jakarta.....	46
4.1.1. PT. Transjakarta sebagai Pengelola Bus Tingkat Wisata <i>City Tour</i> Jakarta	46
4.1.2. Sumber Pengadaan Bus Tingkat Wisata <i>City Tour</i> Jakarta.....	47
4.1.3. Prasarana Pendukung	48
4.1.4. Jam Operasional Bus Tingkat Wisata <i>City Tour</i> Jakarta.....	49
4.1.5. Rute Bus Tingkat Wisata <i>City Tour</i> Jakarta.....	49
4.1.6. Informasi dan Promosi Bus Tingkat Wisata <i>City Tour</i> Jakarta.....	52
4.1.7. Petugas dan Fasilitas Bus Tingkat Wisata <i>City Tour</i> Jakarta..	52
4.2. Karakteristik Penumpang Bus Tingkat Wisata <i>City Tour</i> Jakarta.....	53
4.2.1. Karakteristik Penumpang yang Berasal dari Golongan Wisatawan	54
4.2.1.1. Jenis Kelamin	54

4.2.1.2.	Umur.....	56
4.2.1.3.	Asal.....	57
4.2.1.4.	Pendidikan	59
4.2.1.5.	Pekerjaan	60
4.2.1.6.	Pendapatan.....	61
4.2.1.7.	Motivasi.....	63
4.2.1.8.	Frekuensi	63
4.2.1.9.	Sumber Informasi	64
4.2.2.	Karakteristik Penumpang yang Bukan Berasal dari Golongan Wisatawan	65
4.2.2.1.	Pekerja	66
4.2.2.2.	Pelajar	66
4.2.2.3.	Pengamen dan Pengemis	67
4.2.2.4.	Pedagang Kaki Lima (PKL)	68
4.2.3.	Dampak Positif dan Negatif Fungsi Ganda Bus Tingkat Wisata <i>City Tour</i> Jakarta	68
4.3.	Kualitas Pelayanan Bus Tingkat Wisata <i>City Tour</i> Jakarta.....	70
4.3.1.	Hasil Uji Validitas	70
4.3.2.	Hasil Uji Reliabilitas	71
4.3.3.	Kualitas Pelayanan Bus Tingkat Wisata <i>City Tour</i> Jakarta.....	72
4.3.3.1.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	72
4.3.3.2.	<i>Reliability</i> (Keandalan).....	74
4.3.3.3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	76
4.3.3.4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	77
4.3.3.5.	<i>Emphaty</i> (Empati).....	78
4.3.4.6.	Nilai <i>Servqual</i> Kualitas Pelayanan Bus Tingkat Wisata <i>City Tour</i> Jakarta	79
4.3.4.7.	Analisis Kuadran Atribut Kualitas Pelayanan.....	80
4.3.4.8.	Analisis Kuadran Dimensi Kualitas Pelayanan.....	83
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1.	Kesimpulan.....	86
5.2.	Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN		