



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
DAFTAR ISI.....	i
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Konsep Kepuasan.....	14
2.3 Pelayanan Publik.....	18
2.4 Definisi Lansia.....	24
2.5 Kerangka Berfikir.....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian.....	27
3.2 Definisi konsep.....	28
3.2.1 Kepuasan.....	28
3.2.2 Pelayanan Publik.....	29
3.3 Definisi Operasional.....	29
3.3.1 Pelayanan Publik.....	29
3.3.2 Kepuasan.....	30
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.4.1 Lokasi Penelitian.....	31
3.4.2 Waktu Penelitian.....	31
3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5.1 Jenis Data.....	31
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Instrumen Penelitian.....	34
3.7 Populasi dan Sampel.....	35



3.7.1 Populasi.....	35
3.7.2 Sampel.....	36
3.8 Uji Validitas dan Reabilitas.....	37
3.8.1 Uji Validitas.....	37
3.8.2 Uji Reabilitas.....	39
3.9 Teknik Analisis Data.....	41
<b>BAB IV DESKRIPSI WILAYAH</b>	
4.1 Tinjauan Kota Jogja.....	43
4.2 Pasar Beringharjo.....	43
4.2.1 Sejarah Pasar.....	44
4.2.2 Gambaran Umum Pasar.....	45
4.2.3 Karakteristik Kawasan pasar.....	45
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
5.1 Kepuasan Lansia.....	47
5.1.1 Eskalator.....	47
5.1.2 Jalur Melandai (Remp).....	53
5.1.3 Papan Informasi dan Petunjuk Arah.....	57
5.1.4 Pegangan Tangga (Railing).....	62
5.1.5 Tangga yang Tidak Terlalu Tinggi.....	65
5.1.6 Lantai yang Tidak Licin.....	67
5.1.7 Tempat Beristirahat.....	70
5.1.8 Toilet.....	72
5.2 Kepuasan dan Hambatan dalam peningkatanya.....	76
5.3 Temuan yang Terjadi dilapangan.....	81
<b>BAB VI Analisis</b>	
6.1 Analisis.....	87
<b>BAB VII Kesimpulan dan Saran</b>	
7.1 Kesimpulan.....	95
7.2 Saran.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>101</b>