

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	5
1.5 Tinjauan Pustaka .....	6
1.5.1 Geografi .....	6
1.5.2 Geografi Transportasi .....	6
1.5.3 Transportasi .....	7
1.5.4 Terminal .....	7
1.5.5 Pelayanan Publik .....	8
1.5.6 Kualitas Pelayanan .....	9
1.5.7 Kepuasan Pengguna Layanan .....	10
1.6 Penelitian Sebelumnya .....	11
1.7 Kerangka Pemikiran .....	18
1.8 Pertanyaan Penelitian .....	20

## **BAB II METODE PENELITIAN**

2.1	Bahan dan Alat Penelitian .....	21
2.2	Cara Penelitian .....	21
2.2.1	Pemilihan Daerah Penelitian .....	21
2.2.2	Penentuan Sampel .....	26
2.2.3	Data yang Digunakan .....	26
2.2.4	Teknik Pengumpulan Data .....	29
2.2.5	Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	31
2.2.6	Batasan Operasional .....	32

## **BAB III DESKRIPSI WILAYAH**

3.1	Kondisi Fisik Daerah Penelitian .....	33
3.1.1	Letak, Luas wilayah, dan Batas administrasi .....	33
3.1.2	Lokasi Terminal .....	33
3.1.3	Sejarah Terminal .....	34
3.1.4	Sarana Prasarana Terminal .....	35
3.2	Kondisi Demografis Daerah Penelitian .....	36
3.2.1	Jumlah Penduduk Daerah Penelitian .....	36
3.2.2	Jumlah Penumpang Terminal .....	36
3.2.3	Jumlah Tenaga Kerja Terminal .....	36
3.2.4	Struktur Organisasi UPTD Terminal .....	37

## **BAB IV KUALITAS PELAYANAN TERMINAL**

4.1	Kondisi Dan Kelengkapan Fasilitas Pelayanan Terminal Yang Ada Di Terminal Giwangan dan Tirtonadi .....	39
4.1.1	Jumlah Dan Jenis Fasilitas Pelayanan Yang Terdapat Di Terminal Giwangan Dan Tirtonadi .....	39
4.1.2	Kondisi Fasilitas Pelayanan Yang Terdapat Di Terminal Giwangan Dan Tirtonadi .....	43
4.2	Perbedaan Antara Kualitas Pelayanan Di Terminal Giwangan Dengan Tirtonadi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan .....	69

4.3	Cakupan Keterjangkauan Pelayanan Di Terminal Giwangan Yogyakarta Dengan Terminal Tirtonadi Surakarta .....	77
4.4	Arahan Pengembangan Terminal Giwangan Yogyakarta Dengan Tirtonadi Surakarta .....	81
<b>BAB V PENUTUP</b>		
4.1	Kesimpulan .....	85
4.2	Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>88</b>
<b>LAMPIRAN</b>		