

## DAFTAR ISI

*Halaman*

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
RINGKASAN SKRIPSI ....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Fokus Penelitian .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	9
2.1.1 Konsep Perilaku .....	9
2.1.2 Konsep Pelayanan .....	11
2.1.3 Konsep Operator Dan Awak Bus .....	14
2.1.4 Konsep Penumpang .....	15
2.1.5 Teori Rangsangan-Balas .....	16
2.1.6 Teori Konflik .....	18
2.2 Penelitian Relevan .....	19
2.3 Alur Berpikir .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	23
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	24
3.3 Subyek Dan Obyek Penelitian .....	25
3.4 Instrumen Dan Pengumpulan Data .....	26
3.5 Teknik Dan Pengumpulan Data .....	27
3.6 Teknik Analisis Data .....	27
3.7 Teknik Keabsahan Data .....	29

#### **BAB IV. GAMBARAN UMUM**

4.1. Transportasi Darat Antar Kota Dalam Provinsi Kalimantan Barat.....	30
4.1.1. Tarif bus kelas ekonomi jurusan antar kota dalam provinsi Kalimantan Barat .....	30
4.1.2. Bus antar kota dalam provinsi jurusan Pontianak-Entikong .....	32
4.1.2.1. Nama perusahaan bus jurusan Pontianak-Entikong .....	33
4.1.2.2. Jadwal keberangkatan bus jurusan Pontianak-Entikong .....	34
4.1.2.3. Sistem perolehan tiket bus Jurusan Pontianak-Entikong .....	35
4.1.2.4. Jumlah penumpang bus jurusan Pontianak-Entikong .....	37
4.1.2.5. Kondisi bus Jurusan Pontianak-Entikong .....	40
4.1.2.6. Tarif bus jurusan Pontianak-Entikong .....	41
4.1.2.7. Karakteristik Bus jurusan Pontianak-Entikong ..	42
4.2. Identitas dan deskripsi informan .....	44

#### **BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

5.1. Perilaku operator dan awak bus jurusan Pontianak-Entikong kepada penumpang .....	46
5.2. Tanggapan penumpang terhadap perilaku operator dan awak bus jurusan Pontianak-Entikong .....	54
5.2.1. Perilaku operator dan awak bus yang tidak menyimpang.....	55
5.2.2. Perilaku operator dan awak bus yang menyimpang .....	56
5.2.2.1. Waktu keberangkatan dan sampainya bus ke tempat tujuan .....	56
5.2.2.2. Keamanan .....	57
5.2.2.3. Kenyamanan .....	58
5.2.2.4. Tarif .....	60
5.2.2.5. Kepedulian .....	61

#### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Kesimpulan .....	69
6.2. Saran .....	71

DAFTAR PUSTAKA .....	72
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	74
-------------------------	----