

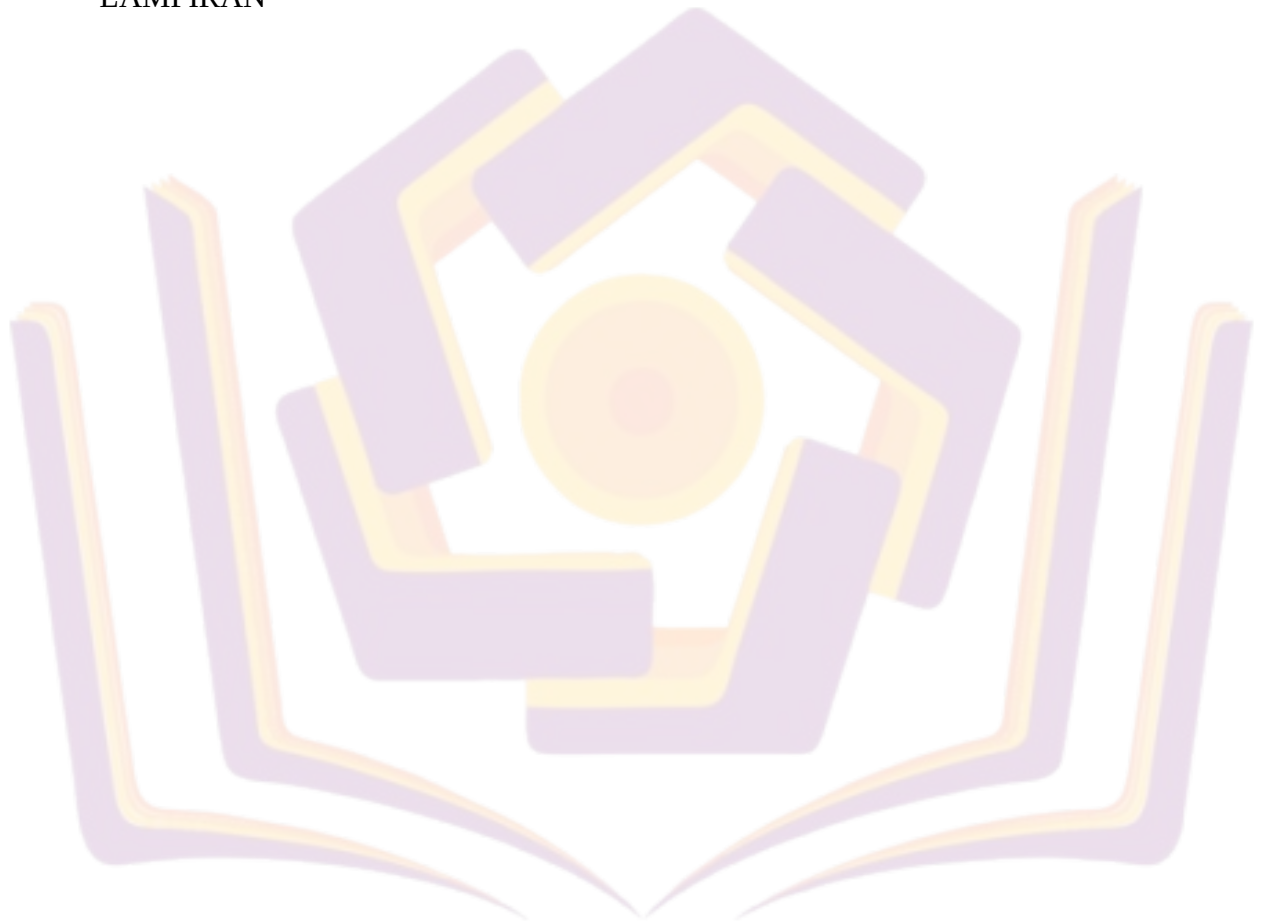
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	18
C. Batasan Masalah	18
D. Tujuan Penelitian	19
E. Manfaat Penelitian	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
A. Landasan Teori.....	21
B. Landasan Konseptual	34
C. Penelitian Sebelumnya.....	42
BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS.....	46
A. Metode Penelitian	46
B. Metode Analisis	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61

A. Hasil Penelitian	61
B. Pembahasan.....	117
BAB V PENUTUP.....	153
A. Kesimpulan	153
B. Saran	155

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Produktifitas Penumpang Trans Banyumas Tahun 2025 (Bulanan)	5
Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3.1. Informan Penelitian	50
Tabel 4.1. Standar Pelayanan Minimum (SPM)	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Aduan masyarakat terkait Bus Trans Banyumas.....	8
Gambar 1.2. Aduan masyarakat terkait Bus Trans Banyumas.....	8
Gambar 1.3. Aduan masyarakat terkait Bus Trans Banyumas.....	9
Gambar 1.4. Aduan masyarakat terkait Bus Trans Banyumas.....	10
Gambar 1.5. Aduan masyarakat terkait Bus Trans Banyumas.....	12
Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran	54
Gambar 3. 2. Teknik Analisis Data Miles & Hubberman.....	59
Gambar 4.1. <i>Transit Network Map of Banyumas</i>	64
Gambar 4.2. Lokasi PT Banyumas Raya Transportasi	67
Gambar 4.3. Kumpulan Fasilitas yang ada didalam Bus Trans Banyumas	96
Gambar 4.4. Kumpulan media sosial Bus Trans Banyumas	98
Gambar 4.5. Aplikasi Mitra Darat dan Trans Banyumas.....	99
Gambar 4.6. <i>Service Level Agreement (SLA)</i>	104
Gambar 4.7. Standar Pelayanan Minimum (SPM).....	115
Gambar 4.8. <i>Service Level Agreement (SLA)</i>	116

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara Humas PT Banyumas Raya Transportasi
- Lampiran 2. Hasil Wawancara Pengguna Aktif
- Lampiran 3. Hasil Wawancara Pengguna Aktif
- Lampiran 4. Hasil Wawancara Non Pengguna
- Lampiran 5. Hasil Wawancara Non Pengguna
- Lampiran 6. Hasil Wawancara Driver
- Lampiran 7. Hasil Wawancara Petugas Halte
- Lampiran 8. Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 9. Standar Pelayanan Minimum (SPM)
- Lampiran 10. *Service Level Agreement (SLA)*

