DAFTAR ISI

COVER…….. i

HALAMAN JUDUL……. ii

ABSTRAK……. iii

PERSETUJUAN PEMBIMBING……. iv

PENGESAHAN SKRIPSI……..……... v

PERNYATAAN KEASLIAN…… vi

MOTTO……..... vii

PERSEMBAHAN…….. viii

KATA PENGANTAR…… ix

DAFTAR ISI…….. xi

BAB I PENDAHULUAN…….. 1

A. Latar Belakang…… 1

B. Rumusan Masalah…… 5

C. Tujuan Penelitian……. 5

D. Manfaat Penelitian……... 5

E. Penelitian Terdahulu…….…….. 6

F. Metode Penelitian…… 9

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian…….. 9

2. Lokasi Penelitian…….. 11

3. Sumber Data……. 11

4. Teknik Pengumpulan Data……... 12

5. Teknik Pemilihan Informan…….. 14

6. Teknik Analisis Data…… 15

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

G. Sistematika Pembahasan…….…….. 17

BAB II KAJIAN KONSEPTUAL…… 19

A. Kerangka Teori……..... 19

1. Aksesibilitas…….. 19

2. Penyandang Disabilitas……. 23

3. Transportasi Publik……..... 28

B. Teori Manajemen Pelayanan Publik…….. 35

BAB III SETTING PEBELITIAN…… 41

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian…….. 41

1. Letak Geografis Kota Surabaya……... 41

2. Kondisi Demografis Kota Surabaya…… 44

a. Kependudukan…….. 44

b. Pendidikan…… 46

c. Sosial Masyarakat……. 47

B. PERUM Damri……..…… 51

1. Sejarah PERUM Damri…… 51

2. Visi dan Misi PERUM Damri……. 52

3. Maksud dan Tujuan PERUM Damri……... 53

4. Rute PERUM Damri Surabaya…… 53

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA……. 55

A. Akses Penyandang Disabilitas Pada Penggunaan Transportasi Publik Bus Damri Kota Surabaya…..... 55

B. Manajemen Pelayanan Pada Transportasi Publik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bus Damri Bagi Penyandang Disabilitas…….. 68

BAB V PENUTUP…… 76

A. Kesimpulan……. 76

B. Saran-Saran……. 77

DAFTAR PUSTAKA……. 78

LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id