

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Idenstifikasi Masalah.....	3
C. Perumusan Masalah.....	4
D. Pembatasan Masalah .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR.....</b>	<b>5</b>
A. Deskripsi Teoritis .....	5
1.Hakikat Transportasi.....	5
a. Jenis sarana atau moda transportasi.....	7
b. Tujuan pergerakan transportasi .....	7
c. Manfaat transportasi .....	8
d. Permasalahan dan kondisi sistem transportasi perkotaan.....	9

2.Hakikat Angkutan Umum.....	11
3.Hakikat Ojek.....	12
4.Hakikat Pelayanan Jasa Transportasi.....	16
B. Penelitian Relevan .....	22
C. Kerangka Berpikir .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Tujuan Penelitian.....	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
C. Metode Penelitian .....	25
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
E. Instrumen Penelitian .....	25
F. Teknik Pengumpulan Data.....	27
G. Teknik Analisis Data .....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
A. Deskripsi Wilayah Penelitian .....	28
1. Kondisi Geografi .....	28
2. Kondisi Demografi .....	29
3. Moda Transportasi Umum di Kecamatan Pulo Gadung.....	31
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	32
1. Identitas Responden.....	32
2. Pelayanan Jasa Transportasi Yang Dialami Responden Sebelum Menggunakan Ojek <i>Online</i> Go - Jek .....	34
3. Pelayanan Jasa Transportasi Yang Dialami Responden Sesudah Menggunakan Ojek <i>Online</i> Go - Jek .....	39
C. Pembahasan .....	45
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>

A. Kesimpulan.....	52
B. Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	