
DAFTAR GAMBAR

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Armada Bus Primajasa	II-25
2.2 Diagram Cartesius	II-28
2.3 Kerangka Berfikir	II-31
BAB III METODELOGI PENELITIAN	III-1
3.1 Rute Perjalanan Bus	III-2
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	IV-1
4.1 Presentase ketetapan waktu bus dalam melakukan perjalanan (x)	IV-22
4.2 Presentase kondisi bus (x)	IV-22
4.3 Presentase ketnggapan kondektur & supir bus (x)	IV-24
4.4 Persentase harga bus & pelayanan yang ada (x).....	IV-24
4.5 Persentase informasi dan fasilitas keselamatan (x)	IV-26
4.6 Persentase informasi pengaduan konsumen (x).....	IV-26
4.7 Persentase keramahan pelayanan kru bus (x)	IV-28
4.8 Persentase kebersihan smooking room (x)	IV-29
4.9 Persentase kemudahan penumpang naik dan turun (x).....	IV-30
4.10 Persentase tempat khusus untuk para difabel (x).....	IV-30
4.11 Grafik skor penilaian kinerja pelayanan bus	IV-35
4.12 Presentase ketetapan waktu bus dalam melakukan perjalanan (y)	IV-36
4.13 Presentase kondisi bus (y)	IV-37
4.14 Persentase ketanggapan kondektur &supir bus (y).....	IV-38
4.15 Persentase harga bus & pelayanan yang diberikan (y)	IV-39
4.16 Persentase informasi & fasilitas keselamatan (y)	IV-40

4.17 Persentase informasi pengaduan konsumen (y).....	IV-41
4.18 Persentase keramahan pelayanan kru bus (y)	IV-42
4.19 Persentase kebersihan di dalam smoking room (y)	IV-44
4.20 Persentase kemudahan penumpang untuk naik & turun (y)	IV-44
4.21 Persentase tempat khusus untuk para difabel (y).....	IV-45
4.22 Grafik skor penilaian kepuasan pelayanan	IV-49
4.23 Diagram Cartesius hasil Analisis.....	IV-52

