

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	xvi
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
DAFTAR TABEL	xxv
BAB I PENDAHULUAN.....	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Batasan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Transportasi.....	9
2.1.1 Pengertian Transportasi	9
2.1.2 Sarana dan Prasarana Transportasi	10
2.1.3 Manfaat Transportasi.....	11
2.1.4 Jenis-jenis Transportasi	12
2.1.5 Tempat Pemberhentian atau Terminal.....	13
2.2. Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	14
2.2.2 Standar Pelayanan	16
2.2.3 Jenis Pelayanan.....	16
2.2.4 Macam-macam Pelayanan.....	18
2.2.5 Karakteristik Pelayanan.....	18

2.2.6	Dasar-dasar Pelayanan	21
2.2.7	Kualitas Pelayanan	23
2.3.	Pelayanan dalam Perspektif Islam	26
2.4.	Penelitian Terdahulu	32
2.5.	Kerangka Konseptual	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	39
3.1.1	Kehadiran Penelitian	39
3.1.2	Lokasi Penelitian	40
3.1.3	Sumber Data	41
3.2.	Fokus Penelitian	41
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	42
3.4.	Analisis Data	46
3.5.	Pengecekan Keabsahan Temuan/Validasi	49
BAB IV HASIL		
4. 1	Profil Obyek Penelitian	51
4.1.1	Sejarah PT Gojek Indonesia	51
4.1.2	Visi dan Misi PT Gojek Indonesia	52
4.1.3	Logo PT Gojek Indonesia	53
4.1.4	Jenis-jenis fitur Layanan yang disediakan pada aplikasi Gojek	53
4.1.5	Struktur Organisasi PT Gojek Indonesia	62
4.1.6	Letak Geografis PT Gojek Indonesia cabang Gresik	65
4. 2	Standar Pelayanan <i>driver</i> PT Gojek Indonesia cabang Gresik terhadap Pengguna fitur Layanan Go-Ride	65
4.2.1	Persyaratan menjadi <i>driver</i> di PT Gojek Indonesia cabang Gresik	65
4.2.2	Standar Pelayanan <i>driver</i> PT Gojek Indonesia cabang Gresik terhadap Pengguna fitur Layanan Go-Ride	71
4. 3	Standar Pelayanan Penyedia Jasa transportasi dalam Perspektif Islam	119
BAB V PEMBAHASAN		
5. 1	Standar Pelayanan <i>driver</i> PT Gojek Indonesia cabang Gresik terhadap pengguna fitur layanan Go-Ride dalam Perspektif Islam	163
BAB VI PENUTUP		

6. 1 Kesimpulan	299
6. 2 Saran	300
DAFTAR PUSTAKA	303
LAMPIRAN.....	
Lampiran 1 Lembar Hasil Wawancara	313
Lampiran 2 Instrument Observasi.....	329
Lampiran 3 Dokumentasi.....	331
Lampiran 4 Daftar Pelanggaran Tata Tertib Gojek	339
BIODATA PENULIS.....	345

