

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4. Kegunaan Penelitian	6
1.5. Kerangka Pemikiran	7
1.6. Hipotesis	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Tentang Manajemen Pelayanan Dalam Administrasi	20
2.2. Tinjauan Tentang Kinerja Pegawai	28
2.3. Hubungan Konseptual Antara Manajemen Pelayanan Dengan Kinerja ..	32
1. Profesionalisme dan Keterampilan	33
2. Sikap dan Perilaku	33
3. Aksesibilitas dan Fleksibilitas	33
4. Rehabilitas dan Terpercaya	33
5. Perbaikan	33
6. Reputasi dan Kredibilitas	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Metode Penelitian	35

3.2. Populasi Dan Sampel	35
3.3. Variable Penelitian.....	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data	39
3.5. Analisis Data.....	40
1. Uji Korelasi dan Regresi	42
2. Uji Validitas	45
3. Uji Reabilitas.....	47
4. Pengujian Hipotesis.....	48
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian	49
BAB IV ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran umum.....	55
4.2 Analisis deskriptif	58
4.3 Pengujian intrumen penelitian	98
4.4 Pengujian hipotesis	101
BAB V KESIMPULAN	
5.1 Kesimpulan	107
5.2 Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	

