

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Kerangka Berpikir	10
F. Hipotesis.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Hasil Penelitian Terdahulu	14
B. Kajian Teori	19
1. Administrasi Publik	19
2. Pelayanan Publik	20
3. <i>Mobile Service Quality</i>	21
4. Kepuasan Pengguna Layanan.....	24
5. Pengaruh <i>Mobile Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
A. Objek Penelitian	28
B. Pendekatan dan Metode Penelitian	28
C. Jenis dan Sumber Data Penelitian	29
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Populasi dan Sampel	31
F. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	33
G. Analisis Uji Instrumen	35

H. Analisis Hasil Penelitian	36
I. Tempat dan Waktu Penelitian	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian	41
B. Pengujian Hipotesis Penelitian	46
C. Pembahasan Hasil Penelitian	85
BAB V PENUTUP	89
A. Simpulan	89
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN - LAMPIRAN	95
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	125

