

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	16
C. Rumusan Masalah.....	16
D. Tujuan Penelitian	17
E. Manfaat Penelitian	17
F. Kerangka Berpikir.....	18
G. Proposisi.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
A. Hasil Penelitian Terdahulu	23
B. Teori	29
1. Administrasi Publik	29
2. Pelayanan Publik.....	32
3. Pelayanan Prima	35
4. Minat Baca.....	40
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	43
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	43
B. Jenis dan Sumber Data.....	44
C. Teknik Pengumpulan Data	45
D. Teknis Analisis Data	47
E. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Kondisi Objek Lokasi Penelitian	50
B. Hasil Penelitian	52
a. Hasil penelitian tentang kemampuan (<i>Ability</i>) pelayanan pustakawan dalam meningkatkan minat baca di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung	54
b. Hasil penelitian tentang sikap (<i>Attitude</i>) pelayanan pustakawan dalam meningkatkan minat baca di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung	57
c. Hasil penelitian tentang penampilan (<i>Appereance</i>) pelayanan pustakawan dalam meningkan minat baca di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung	60
d. Hasil penelitian tentang perhatian (<i>Attention</i>) pelayanan pustakawan dalam meningkatkan minat baca di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung	62
e. Hasil penelitian tentang Tindakan (<i>Action</i>) pelayanan pustakawan dalama meningkatkan minat baca di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung	65
f. Hasil penelitian tentang tanggung jawab (<i>Acoubtability</i>) pelayanan pustakawan dalam meningkatkan minat baca di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung	67
C. Pembahasan Hasil Penelitian	70
BAB V PENUTUP	73
A. Simpulan	73
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	82
Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	82
Lampiran 2. Daftar Wawancara	83
Lampiran 3 Surat Pengantar Izin Peneliti	87
Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara dan Observasi.....	89
RIWAYAT HIDUP.....	90