

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Kerangka Berpikir	6
F. Proposisi.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Hasil Penelitian Terdahulu	10
B. Tinjauan Teoretis.....	13
1. Teori Administrasi Publik	14
2. Teori Kualitas Pelayanan Publik	20
3. Teori SERVQUAL (<i>Service Quality</i>)	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	26
B. Jenis dan Sumber Data	28
C. Teknik Pengumpulan Data	29
D. Teknik Analisis Data.....	32
E. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36

A.	Kondisi Objektif Lokasi Penelitian	36
B.	Hasil Penelitian	47
C.	Pembahasan Hasil Penelitian	58
BAB V	PENUTUP	62
A.	Kesimpulan.....	62
B.	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN		67
RIWAYAT HIDUP		79

