

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Perumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Hasil Penelitian	7
F. Kerangka Berpikir	8
G. Hipotesis.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
B. Teori.....	16
1. Administrasi Publik.....	16
2. Pelayanan Publik	18
3. Kualitas Pelayanan	19
4. Aksesibilitas	21
5. Kepuasan Pengguna	23
6. Keterkaitan antar Variabel	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Objek Penelitian	27
B. Pendekatan dan Metode Penelitian	27
C. Jenis dan Sumber Penelitian.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data	29

E. Populasi dan Sampel	30
F. Operasional Variabel Penelitian.....	33
G. Analisis Uji Instrumen	35
H. Analisis Hasil Penelitian	37
I. Tempat dan Waktu Penelitian	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
B. Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian	42
C. Analisis Deskriptif Variabel	46
D. Evaluasi Model	49
E. Pembahasan	68
BAB V PENUTUP.....	76
A. Simpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	81
RIWAYAT HIDUP.....	94

