

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Kerangka Pemikiran	8
1.6 Hipotesis.....	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Deskripsi Konseptual.....	16
2.2.1 Administrasi Publik	16
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik	19
2.2.3 Kepuasan Masyarakat	24
BAB III.....	26
METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Objek Penelitian.....	26
3.2 Metode Penelitian.....	26
3.3 Jenis dan Sumber Data Penilaian.....	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data	27

3.5	Populasi dan Sampel.....	29
3.6	Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.7	Teknik Analisis Data.....	34
3.8	Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
BAB IV.....		40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Gambaran Objek Penelitian	40
4.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	42
4.3	Analisis Pengolahan Data.....	49
4.4	Pembahasan dan Pengolahan Hasil Penelitian.....	59
4.4.1	Hasil Keseluruhan Penelitian.....	65
4.4.2	Hasil Hipotesis	66
BAB V		68
PENUTUP.....		68
5.1	Simpulan	68
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....		71
LAMPIRAN.....		74
RIWAYAT HIDUP.....		88