

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGATAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	8
F. Skema Kerangka Pemikiran	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Hasil Penelitian Terdahulu	14
B. Grand Theory, Middle Theory, Applied Theory	17
1. <i>Grand Theory: Konsep SERVQUAL</i>	17
2. <i>Middle Theory: Teori New Public Service</i>	20
3. <i>Applied Theory</i>	23
C. Proposisi Penelitian	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Metode Penelitian	42
B. Jenis Data.....	43
C. Sumber Data	44
D. Teknik Pengumpulan Data	45

E. Operasional Variabel	47
F. Teknik Analisis Data	52
G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	55
H. Tempat dan Waktu Penelitian	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Kondisi Objektif Penelitian	60
B. Deskripsi Hasil Penelitian	65
C. Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian.....	105
BAB V PENUTUP.....	118
A. Kesimpulan.....	118
B. Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA.....	122
LAMPIRAN.....	126
RIWAYAT HIDUP	136



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Data Informan Penelitian	46
Tabel 3.2 Parameter Penelitian	48
Tabel 3.3 Rencana Jadwal Penelitian.....	59
Tabel 4.1 Capaian Kinerja Program Pelayanan Penanaman Modal DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2023	62
Tabel 4.2 Inovasi dan Rencana Strategis Layanan Investasi DPMPTSP Kota Bandung	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skema Kerangka Pemikiran	13
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	59
Gambar 4.1 Grafik Hasil Survei IKM DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2023 per Unsur Pelayanan	64

