

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	11
E. Kegunaan Penelitian	11
F. Kerangka Pemikiran	12
G. Proposisi	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	18
B. Tinjauan Teoritis	20
1. Teori Administrasi Publik	20
2. Teori Kualitas Pelayanan	22
3. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	26
4. Indikator Kualitas Pelayanan	28

5. Pengertian Pelayanan Publik	29
6. Konsepsi Pelayanan Publik	32
7. Asas-Asas Pelayanan Publik	34
8. Hakikat Pelayanan Publik	35
9. Komponen-komponen Pelayanan	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian	37
B. Objek Penelitian	39
C. Jenis dan Sumber Data	40
D. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Teknik Analisis Data	43
F. Triangulasi	44
G. Jadwal Penelitian	47

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	56
1. Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	57
2. Keandalan (<i>reliability</i>)	68
3. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	76
4. Jaminan (<i>assurance</i>)	82
5. Empati (<i>emphaty</i>)	87

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan94

B. Saran95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

