

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	13
C. Rumusan Masalah	13
D. Maksud dan Tujuan.....	14
E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	14
1. Secara teoritis	14
2. Secara Praktis	15
F. Kerangka Berpikir.....	16
G. Proposisi.....	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	20
A. Penelitian Terdahulu.....	20
B. Kajian Administrasi Publik.....	25
C. Pelayanan Publik.....	29
D. Kualitas Pelayanan Publik.....	32
1. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
A. Metode Penelitian.....	40
B. Sumber Data.....	42
1. Sumber Data Primer	42
2. Sumber Data Sekunder.....	43
C. Teknik Pengumpul Data.....	43

1. Observasi.....	44
2. Wawancara.....	46
3. Study Dokumentasi	47
D. Kajian Parameter.....	48
E. Teknik Analisis Data.....	51
F. Jadwal Penelitian.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN	55
A. Hasil Penelitian	55
B. Pembahasan.....	80
1. Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud).....	81
2. Dimensi <i>Realibility</i> (Kehandalan).....	90
3. Dimensi <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)	95
4. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	103
5. Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	109
BAB V PENUTUP.....	117
A. Kesimpulan	117
B. Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA	ix