

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
MOTTO PENULIS	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Rumusan Masalah	10
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Kegunaan Penelitian.....	10
1.6. Kerangka Pemikiran.....	11
1.7. Proposisi.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	15
2.2. Tinjauan Teori Keseluruhan.....	18
2.2.1. Tinjauan Administrasi Publik.....	18
2.2.2. Tinjauan Pelayanan Publik.....	20
2.2.3. Tinjauan Kualitas Pelayanan Publik.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Metode Penelitian.....	29
3.2. Jenis dan Sumber Data	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data	31
3.4. Teknik Analisis Data.....	33

3.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian	35
3.5.1. Lokasi Penelitian	35
3.5.2. Jadwal Penelitian	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Cicalengka Kabupaten Bandung	36
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	39
4.2.1. Hasil Penelitian	39
4.2.1.1. Bukti Fisik.....	39
4.2.1.2. Reabilitas.....	47
4.2.1.3. Responsivitas	53
4.2.1.4. Kompetensi	59
4.2.1.5. Kesopanan	64
4.2.1.6. Kredibilitas	68
4.2.1.7. Keamanan.....	73
4.2.1.8. Akses	79
4.2.1.9. Komunikasi	88
4.2.1.10. Pengertian.....	94
4.2.2. Pembahasan.....	98
BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan	131
5.2 Saran.....	132
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN	137

