

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Kerangka Pemikiran.....	11
G. Proposisi.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Penelitian Terdahulu.....	14
B. Pengertian Administrasi Publik.....	18
C. Pengertian Kebijakan Publik.....	20
D. Pengertian Pelayanan Publik.....	21
E. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
F. Pengertian Terminal.....	26
BAB III METODOOGI PENELITIAN.....	29
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	29
B. Jenis Data.....	30
C. Sumbr Data.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32

E. Operasional Variabel.....	35
F. Teknik Analisis Data.....	36
G. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	42
A. Objek Penelitian.....	42
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	45
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
BAB V PENUTUP.....	76
A. Simpulan.....	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
DAFTAR LAMPIRAN.....	82

