

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PEDOMAN PENGGUNAAN.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
F. Kerangka Berpikir	10
G. Hipotesis.....	14
H. Hasil Penelitian Terdahulu	15
BAB II LANDASAN TEORI.....	19
A. Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	19
B. Mutu Layanan Administrasi.....	24

C.	Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Hubungannya Dengan Mutu Layanan Administrasi	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		31
A.	Pendekatan dan Metode Penelitian.....	31
B.	Jenis dan Sumber Data Penelitian	32
C.	Teknik Pengumpulan Data	34
D.	Teknik Analisis Data.....	36
E.	Tempat dan Waktu	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		47
A.	Deskripsi Data	47
B.	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	53
C.	Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V PENUTUP.....		76
A.	Simpulan.....	76
B.	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN.....		85

