

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
LEMBARA PERNYATAAN.....	vi
KATA DAFTAR ISI.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
BAB PENDAHULUAN.....	1
1	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Kegunaan Penelitian.....	10
1.5. Landasan Teoretis.....	11
1.6. Kerangka Konseptual	20
1.7. Langkah-langkah Penelitian	20
1.7.1. Lokasi Penelitian.....	20
1.7.2. Pendekatan Penelitian	21

1.7.3. Metode Penelitian	21
1.7.4. Pendekatan, Jenis dan Sumber Data.....	21
1.7.5. Penentuan Informan Penelitian.....	22
1.7.8. Teknik Pengumpulan Data.....	23
1.7.9. Keabsahan Data	24
1.7.10. Teknik Analisis Data	24
BAB LANDASAN TEORETIS	
II	
2.1. Pengertian Sosialisasi.....	25
2.2. Tujuan Sosialisasi	26
2.3. Macam-macam Sosialisasi	27
2.4. Proses Sosialisasi	28
2.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Proses Sosialisasi.....	29
2.6. Tinjauan tentang Pelayanan Prima	30
2.7. Pengertian Pelayanan Prima.....	32
2.8. Tujuan Pelayanan Prima.....	35
2.9. Dimensi Pelayanan Prima.....	36
2.10. Urgensi Pelayanan Prima.....	37
2.11. Strategi Pelayanan Prima	38
2.12. Prinsip-prinsip Pelayanan Prima.....	40
BAB HASIL PENELITIAN DAN	45

III	PEMBAHASAN.....	
3.1.	Gambaran Umum Lokasi Pengadilan Agama Bandung	45
3.1.1.	Sejarah Singkat Peradilan Agama Bandung.....	45
3.1.2.	Visi dan Misi Peradilan Agama Bandung	48
3.1.3.	Sejarah Singkat Peradilan Agama Bandung	48
3.1.4.	Tugas dan Fungsi Peradilan Agama Bandung	48
3.1.5.	Kewenangan Peradilan Agama Bandung	49
3.2.	Hasil Penelitian	49
3.2.1.	Proses sosialisasi program penjaminan mutu secara langsung dalam meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat di Pengadilan Agama Bandung.....	49
3.2.2.	Sosialisasi penjaminan mutu melalui media sosial dalam meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat di Pengadilan Agama Bandung.....	60
3.3.	Pembahasan.....	60
3.3.1.	Proses sosialisasi program penjaminan mutu secara langsung dalam meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat di Pengadilan Agama Bandung.....	65
3.2.2.	Sosialisasi penjaminan mutu melalui sosial media dalam meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat di Pengadilan Agama Bandung.....	78
BAB	KESIMPULAN DAN SARAN	91
IV		

4.1. Kesimpulan	91
4.2. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93

