

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
MOTTO DAN LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian.....	14
E. Manfaat Penelitian.....	15
F. Kerangka Pemikiran	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
A. Deskripsi Konseptual.....	19

1.	Tinjauan Administrasi	19
2.	Tinjauan Administrasi Publik	20
3.	Pelayanan Publik	22
4.	Jenis-Jenis Pelayanan Publik	23
5.	Karakteristik Pelayanan Publik.....	24
6.	Kualitas Pelayanan Publik	25
8.	Model Kualitas Pelayanan	26
9.	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	27
B.	Penelitian Terdahulu.....	31
C.	Proposisi	36
BAB III METODE PENELITIAN.....		38
A.	Metode Penelitian.....	38
B.	Jenis Data Penelitian.....	39
C.	Sumber Data Penelitan	40
D.	Teknik Pengumpulan Data Penelitian	41
E.	Operasionalisasi Variabel.....	46
F.	Teknik Analisa Data Penelitian	47
G.	Teknik Keabsahan Data.....	49
H.	Tempat dan Waktu Penelitian	50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Deskripsi Data	52
1. Deskripsi Objek Penelitian	52
2. Deskripsi Hasil Penelitian	55
a. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	56
b. <i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)	67
c. <i>Assurance</i> (Jaminan)	78
d. <i>Empathy</i> (Empati)	84
e. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	94
B. Pembahasan Hasil Penelitian	110
BAB V PENUTUP	116
A. Simpulan	116
B. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	125
RIWAYAT HIDUP	132

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Panjang Jalan di Kota Bandung Berdasarkan Wilayah Pengelolaan	5
Tabel 1.2	Data Kondisi PJU	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1	Informan Wawancara	45
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel	46
Tabel 3.3	Waktu Penelitian	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Lampu Yang Ditopang Tiang PLN	9
Gambar 1.2	Jl Soekarno Hatta	10
Gambar 1.3	Jl Dago	11
Gambar 1.4	Kerangka Pemikiran	18
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Bandung	54
Gambar 4.2	Instagram Resmi Bidang Sarana dan Prasarana	69
Gambar 4.3	Postingan Instagram Bidang Sarana dan Prasarana	75
Gambar 4.4	Mobil PJU Kota Bandung	96
Gambar 4.5	Lahan Parkir Kendaraan PJU Kota Bandung	97
Gambar 4.6	Gudang Penyimpanan Alat	98
Gambar 4.7	Helm Keselamatan Petugas PJU	99
Gambar 4.8	Sarung Tangan Petugas PJU	100
Gambar 4.9	Lampu LED	107