

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

RIWAYAT HIDUP

MOTTO

ABSTRAK

ABSTRACT

KATAPENGANTARi

DAFTAR ISIiv

DAFTAR TABELvii

DAFTAR GAMBARviii

BABI 1 PENDAHULUAN1

A. Latar Belakang Penelitian1

B. Fokus Masalah11

C. Rumusan Masalah11

D. Maksud Tujuan Penelitian11

E. Manfaat Kegunaan12

F. Kerangka Pemikiran13

G. Proposisi16

BAB II KAJIAN PUSTAKA17

A. Penelitian Terdahulu.....	17
B. Kualitas Pelayanan dalam Islam.....	22
C. Kajian Administrasi Publik.....	23
1) Pengertian Administrasi.....	23
2) Pengertian Administrasi Publik.....	25
D. Kajian Pelayanan Publik.....	27
1) Pengertian Pelayanan Publik.....	27
2) Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	28
3) Azas dan Tujuan Pelayanan Publik.....	30
4) Prinsip Pelayanan Publik.....	34
5) Kelompok Pelayanan Publik.....	36
6) Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	37
7) Manajemen Pelayanan Publik.....	39
8) Kualitas Pelayanan Publik.....	42
9) Prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas.....	49
E. Kajian Kantor Pos.....	51
1) Pengertian Kantor Pos.....	51
2) Pengiriman Paket Pos.....	52
BAB III METODE PENELITIAN.....	56
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	56
B. Sumber Data.....	59
C. Teknik Pengumpulan Data.....	60
D. Teknik Analisis Data.....	64
E. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68

A. Gambaran Umum Kantor Pos Ujung Berung Bandung.....	68
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	79
BAB V PENUTUP.....	126
A. Kesimpulan.....	126
B. Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA.....	129
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kiriman Terlambat Bulan September,Oktober,November 2018.....	7
Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian	61
Tabel 3.2 Operasional Parameter	63
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	67
Tabel 4.1 Jam layanan Kantor Pos Ujung Berung Bandung	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pos Ujung Berung Bandung PT.Pos Indonesia (PERSERO)	74
Gambar 4.2 Keadaan Kantor Pos Ujung Berung Terbaru.....	85

