

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

RIWAYAT HIDUP

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Kegunaan Penelitian	13
F. Kerangka Pemikiran	15
G. Hipotesis Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	21
B. Tinjauan Tentang Administrasi Publik	23
1. Pengertian Administrasi Publik	23
C. Tinjauan Tentang Signifikansi Sistem Manajemen Mutu.....	24
1. Signifikansi Sistem Manajemen Mutu	24
2. Sistem Pelayanan	25
3. Sistem Manajemen Mutu.....	26
4. ISO 9001:2008.....	27
D. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Publik	33

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	33
2. Prinsip Pelayanan Publik.....	35
3. Indikator Pelayanan Publik.....	36
E. Hubungan Sistem Manajemen Mutu dengan Kualitas Pelayanan.....	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian	39
B. Populasi dan Sampel	39
C. Jenis Data	44
D. Teknik Pengumpulan Data.....	45
E. Teknik Pengolahan Data	46
1. Pengujian Validitas.....	49
2. Pengujian Reabilitas	50
3. Analisis Regresi Ganda	51
4. Analisis Korelasi Ganda ®	52
5. Analisis Koefisien Determinasi	52
6. Uji Hipotesis	53
a. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji-t)	53
b. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji-F)	53
F. Tempat dan Jadwal Penelitian	54
1. Tempat Penelitian.....	54
2. Jadwal Penelitian.....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.....	55
1. Sejarah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat .	68
2. Visi-Misi	73
3. Struktur Organisasi	74
4. Tugas Pokok dan Fungsi	75
B. Deskripsi Hasil Penelitian Variabel	79

C. Uji Validitas.....	90
D. Uji Realibilitas	92
E. Analisis Regresi Linear Sederhana	94
F. Uji Hipotesis	97
G. Analisis Koefisien Determinasi	101
H. Pembahasan Penelitian	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	108
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	

