

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah Penelitian .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Hasil Penelitian .....	9
F. Kerangka Pemikiran .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	12
A. Deskripsi Konseptual .....	12
1. Administrasi Publik .....	12
2. Pelayanan Publik.....	14
3. Kualitas Pelayanan.....	21
B. Hasil Penelitian yang Relevan / Penelitian Terdahulu .....	27
C. Proposisi.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	29
A. Jenis Data .....	29

B. Sumber Data Penelitian.....	29
C. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	29
D. Operasional Variabel .....	33
E. Teknik Analisis data Penelitian.....	34
F. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Hasil Penelitian .....	37
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	39
a. Aspek bukti fisik ( <i>tangible</i> ).....	39
b. Aspek kehandalan ( <i>reliability</i> ).....	42
c. Aspek daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ).....	44
d. Aspek jaminan ( <i>assurance</i> ) .....	46
e. Aspek Empati ( <i>empathy</i> ) .....	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	52
A. Kesimpulan .....	52
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA .....	56
LAMPIRAN.....	58
RIWAYAT HIDUP .....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 .....	3
Tabel 2.1 .....	27
Tabel 3.1 .....	31
Tabel 3.2 .....	31
Tabel 3.3 .....	33
Tabel 3.4 .....	36

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.....	6
Gambar 1.2.....	11

