

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN.....	1
	1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
	1.2 Identifikasi Masalah.....	3
	1.3 Rumusan Masalah.....	4
	1.4 Tujuan Penelitian.....	4
	1.5 Kegunaan Penelitian.....	5
	1.5.1 Teoritis.....	5
	1.5.2 Praktis.....	5
	1.6 Kerangka Berfikir.....	6
	1.7 Hipotesis.....	17
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA.....	18
	2.1 Kebijakan	18
	2.1.1 Kebijakan public	20
	2.1.2 Implementasi Kebijakan.....	27
	2.1.3 Syarat-syarat pelaksanaan kebijakan.....	34
	2.2 Pelayanan	34
	2.2.1 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	37
	2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	38
	2.2.3 Kualitas pelayanan	40
	2.2.4 Kualitas Layanan Jasa.....	43
	2.3 Hubungan kebijakan dan pelayanan.....	45
BAB III	METODE PENELITIAN	
	3.1 Metode Penelitian.....	48
	3.1.1 Metode Penelitian	48
	3.2 Populasi Sampel	49
	3.2.1 Populasi	49
	3.2.2 Sampel	50
	3.3 Operasionalisasi Variabel.....	51
	3.3.1 Variabel	54

3.3.2	Variabel (X).....	54
3.3.3	Variabel (Y).....	54
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.5	Teknik Pengolahan Data.....	56
3.5.1	Pengukuran Data.....	56
3.5.2	Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	57
	3.5.2.1 Uji Validitas	57
	3.5.2.2 Uji Reabilitas	59
	3.5.3 Uji Asumsi Klasik	61
	3.5.3.1 Uji Normalitas.....	61
	3.5.3.2 Uji Multikolinieritas.....	63
	3.5.3.3 Uji Heteroskedasitas.....	64
	3.5.3.4 Uji Linieritas.....	65
3.5.4	Analisis Regresi Linier.....	66
	3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	66
	3.5.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
3.5.5	Analisis Kolerasi Ganda.....	69
3.5.6	Analisis Koevisiensi Determinasi.....	70
3.5.7	Uji Hipotesis.....	70
	a) Uji Koefisien Regresi secara Partisial (Uji T).....	70
	b) Uji Koefisen Regresi secara Bersama-sama (Uji F).....	71
3.6	Lokasi dan Lamanya Penelitian.....	73
BAB IV	HASIL PENELITIAN.....	74
4.1	Sejarah Kereta Api.....	74
4.1.1	Sejarah PT KAI (Persero) DAOP II Bandung.....	78
4.1.2	Visi - Misi dan Tujuan (PT. Kereta Api (Persero)).....	78
4.1.3	Budaya PT. Kereta Api (Persero).....	79
4.1.4	Motto PT. Kereta Api (Persero).....	80
4.1.5	Logo dan Lambang PT. Kereta Api (Persero).....	82
4.1.6	Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero).....	83
4.1.7	Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasional 2 Bandung.....	87

4.1.8	Job Description Organisasi PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasional 2 Bandung.....	89
4.1.9	Pengumpulan Data Dalam Wawancara.....	107
4.2	Pengolahan Data.....	109
4.2.1	Pengujian Syarat Statistik.....	109
	1. Uji Validitas	109
	2. Uji Reabilitas	110
4.2.2	Interpretasi Data.....	113
4.2.3	Penyajian Data Variabel Implementasi Kebijakan (X).....	113
	1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan.....	113
	2. Sumber-sumber Kebijakan.....	118
	3. Akumulasi variabel implementasi kebijakan.....	122
4.2.4	Penyajian Data Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	124
4.2.5	Uji Asumsi Klasik.....	180
	1. Uji Normalitas.....	180
	2. Uji Multikolinieritas.....	182
	3. Uji Heteroskedasitas.....	183
	4. Uji Linieritas.....	185
4.2.6	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	187
4.2.7	Analisis Regresi Linier Berganda.....	188
4.2.8	Analisis Kolerasi Sederhana.....	190
4.2.9	Analisis Kolerasi Ganda (R).....	192
4.2.10	Analisis Determinasi.....	193
4.3	Pengujian Hipotesa Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	194
4.3.1	Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji T).....	194
	a. Pengaruh Ukuran dan Tujuan Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan.....	195
	b. Pengaruh Sumber-sumber Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan.....	195
4.3.2	Uji Koefisien Regresi secara bersama-sama (Uji F).....	196

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	197
5.1 Simpulan	197
5.2 Saran	198
DAFTAR PUSTAKA.....	201



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG