

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Hasil Penelitian.....	8
F. Kerangka Pemikiran.....	8
3. Kualitas pelayanan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Deskripsi Kontekstual.....	15
1. Administrasi Publik.....	15
2. Pelayanan Publik.....	19
3. Kualitas Pelayanan.....	24
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Proposisi.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
A. Metode Penelitian.....	33
B. Sumber Data Penelitian.....	34
C. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	35
1. Observasi kualitatif (<i>qualitative observation</i>).....	35
2. Wawancara kualitatif (<i>qualitative interview</i>).....	35

3. Dokumen-dokumen kualitatif (<i>qualitative document</i>)	36
4. Materi audio dan visual kualitatif (<i>qualitative audio and visual materials</i>)	36
D. Triangulasi	36
E. Operasional Variable	37
F. Teknik Analisis Data Penelitian	39
1. Reduksi data	39
2. Penyajian data	39
3. Menarik kesimpulan	40
G. Tempat Dan Jadwal Penelitian	40
BAB IV HASIL PEMBAHASAN PENELITIAN	45
A. Deskripsi Data	45
B. Hasil Penelitian dan Analisa	49
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	xii
LAMPIRAN	xi