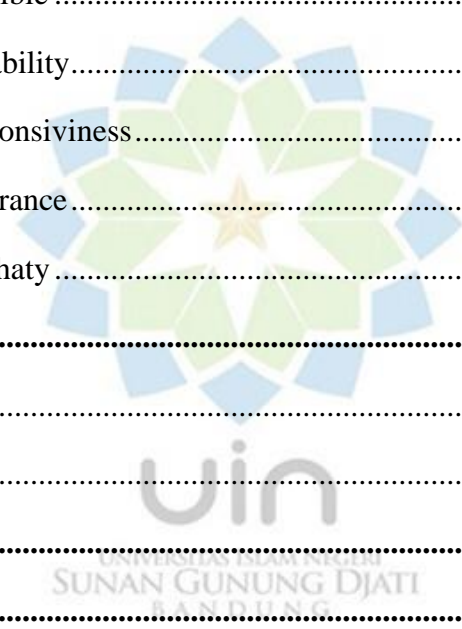


DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	1
LEMBAR PENGESAHAN	2
RIWAYAT HIDUP	3
MOTTO HIDUP	4
ABSTRAK	5
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GRAFIK.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan penelitian.....	9
F. Kerangka pemikiran	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Tinjauan Teoritis	15
B. Tinjauan Peneliti Terdahulu.....	33
C. Proposisi.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Metode Penelitian.....	37
B. Jenis dan sumber data.....	38

C. Teknik Pengumpulan Data.....	38
D. Operasional Variabel.....	40
E. Teknik Analisis Data.....	40
F. Tempat dan jadwal penelitian	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Deskripsi Data.....	44
B. Pembahasan.....	45
1. Dimensi Tangible	46
2. Dimensi Reliability.....	49
3. Dimensi Responsiviness.....	52
4. Dimensi Assurance.....	55
5. Dimensi Emphaty	57
BAB V PENUTUP.....	61
A. KESIMPULAN	61
B. SARAN	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Rekapitulasi Data Pencari Kerja Tahun 2021..... 5



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	39
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	40
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pemberitaan Tentang Pembatas Pelayanan Kartu Kuning Di Beberapa Daerah	6
Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran	14
Gambar 4. 1 Bukti Fasilitas fisik.....	48
Gambar 4. 2 Peraturan Menteri Ketenagakerjaan RI Nomor 39.....	50
Gambar 4. 3 Aspek Indikator dan Bobot Pelayanan Publik.....	53
Gambar 4. 4 Peraturan Pemerintah RI Nomor 65.....	56
Gambar 4. 5 Pelayanan Kartu Kuning.....	58

