

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN PERNYATAAN ILMIAH	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PEDOMAN PENGGUNAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Hasil Penelitian	3
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	4
F. Kerangka Berpikir	4
G. Hipotesis	8
H. Hasil Penelitian Terdahulu	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kontribusi Kinerja Pegawai	12
B. Kualitas Pelayanan Administrasi	19
C. Hubungan Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	29
B. Jenis dan Sumber Data	30
C. Teknik Pengumpulan Data	32
D. Teknik Analisis Data	33
E. Tempat dan Waktu Penelitian	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Deskripsi Data.....	38
B. Pengujian Hipotesis Penelitian	49
C. Pembahasan Hasil Penelitian	60
BAB V PENUTUP	66
A. Simpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN	72
RIWAYAT HIDUP	97

