

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Rumusan Masalah.....	12
D. Tujuan Penelitian	12
E. Manfaat Hasil Penelitian	13
F. Kerangka Pemikiran	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Tinjauan Teori Keseluruhan	16
B. Tinjauan Administrasi Publik.....	17
1. Definisi Administrasi Publik.....	17
2. Dimensi Karakteristik Administrasi	19
3. Definisi Publik.....	20
4. Definisi Administrasi	20
5. Unsur-Unsur Administrasi Publik	21
6. Ruang Lingkup Administrasi Publik	22
C. Tinjauan Pelayanan Publik	22
1. Pelayanan	22
2. Pelayanan Publik	23
3. Pelanggan (<i>Stakeholder</i>)	25
D. Tinjauan Kualitas Pelayanan	27
1. Definisi Kualitas.....	27
2. Pelayanan yang Berkualitas	28

E. Penelitian Terdahulu	30
F. Proposisi	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	32
B. Sumber Data Penelitian	33
1. Data Primer	33
2. Data Sekunder	34
C. Teknik Pengumpulan Data	35
D. Operasional Variabel	37
E. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Deskripsi Data	41
B. Pembahasan Hasil Penelitian	46
BAB V PENUTUP.....	87
1. Simpulan	87
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	101

