DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL……..... i
HALAMAN PENGESAHAN..... ii
DAFTAR ISI..... iii
BAB I. PENDAHULUAN..... 1
A. Latar Belakang .....……..... 1
B. Pokok Permasalahan …….. 9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....……..... 10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA 11
A. Landasan Teori dan Konsep……..... 11
1. Konsep Administrasi..... 11
2. Konsep Pelayanan..... 12
3. Konsep Pelayanan Publik..... 16
4. Konsep Kualitas Pelayanan..... 21
5. Kinerja Pelayanan Publik..... 35
6. Konsep Kepuasan Masyarakat..... 40
7. Pelayanan Disperindagkop dan UKM..... 44
B. Devenisi Operasional Variabel..... 46
C. Kerangka Pikir..... 48
D. Pertanyaan Penelitian 50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... 51
A. Metode Penelitian…….....……..…… 51
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling……..…….. 51
C. Teknik Pengumpulan Data..... 52
D. Instrumen Penelitian……...… 53
E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data ……..... 53
DAFTAR PUSTAKA