DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iv**
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
ABSTRACT ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 14
C. Tujuan Penelitian 14
D. Manfaat Penelitian 14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **16**
A. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan 16
B. Tinjauan Pustaka Terkait Karya 22
C. Penelitian Terdahulu 27
D. Kerangka Pikir 28
BAB III METODE PENELITIAN **30**
A. Prosedur Penelitian 30
B. Desain Data Penelitian 31
BAB IV HASIL PENELITIAN **39**
A. Deskripsi Lokus Penelitian 39
B. Karakteristik Sumber Data 42
C. Pelaksanaan Survei 46
D. Analisis Hasil Survei 52
E. Kesimpulan dan Saran 68
BAB V *OUTPUT* PENELITIAN **72**
A. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan 72

B. Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Pelayanan 73
DAFTAR PUSTAKA..... 76
LAMPIRAN..... 79