

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Persetujuan Pembimbing.....	ii
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel.....	v
Intisari.....	vi
Kata Pengantar.....	vii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Pokok Permasalahan.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori.....	10
a. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
b. Standar Pelayanan Publik.....	20
c. Penyusunan Petunjuk Pedoman Pelayanan Publik.....	21
B. Defenisi Operasional Variabel.....	33
C. kerangka Pikir.....	34
D. Pertanyaan Penelitian.....	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian	36
B. Populasi dan Sampel	36
C. Teknik Pengumpulan Data.....	37
D. Instrumen pengumpulan Data.....	39
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	41

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Tanggibles	49
B. Rellability	54
C. Responsivenes	59
D. Assurance	63
E. Empathy	68

BAB PENUTUP

A. Kesimpulan	75
B. Saran-Saran	76

Daftar Pustaka

Riwayat Hidup

