

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
INTI SARI.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Permasalahan	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Teori	8
B. Definisi Operasional Variabel	27
C. Kerangka Pikir.....	29
D. Pertanyaan Penelitian.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Metode Penelitian	33
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	33
C. Teknik Pengumpulan Data	34

D. Instrumen Pengumpulan Data	36
E. Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Deskripsi Lokasi Penelitian dan Data Responden.....	39
B. Kualitas Pelayanan KTP ditinjau dari Bukti Fisik (Tangibles)	46
C. Kualitas Pelayanan KTP ditinjau dari Keandalan (Reliability)	54
D. Kualitas Pelayanan KTP ditinjau dari Daya Tanggap (Responsiveness)	58
E. Kualitas Pelayanan KTP ditinjau dari Jaminan (Assurance)	62
F. Kualitas Pelayanan KTP ditinjau dari Empati (Emphaty)	68
G. Rekapitulasi Data Kualitas Pelayanan KTP pada Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Takalar	72
BAB V PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS