

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
INTISARI.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Permasalahan	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Teori	
1. Konsep Pelayanan	9
2. Konsep Manajemen Pelayanan	13
3. Konsep Kualitas Pelayanan.....	17
4. Kualitas Pelayanan KTP.....	27

5. Prosedur Pelayanan KTP.....	28
B. Defenisi Operasional Variabel	34
C. Model Penelitian	36
D. Pernyataan Penelitian	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
A. Metode Penelitian.....	39
B. Populasi Dan Sampel	39
1. Populasi.....	39
2. Sampel dan Teknik Sampling.....	39
C. Teknik Pengumpulan Data.....	40
D. Instrument Penelitian	41
1. Panduan Kuisisioner.....	41
2. Pedoman Observasi.....	41
3. Panduan Wawancara.....	41
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	43
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
1. Tugas Pokok dan Fungsi.....	43
2. Struktur Organisasi.....	44
3. Keadaan Jumlah Pegawai.....	45
B. Kualitas Pelayanan KTP	46

1. Reliability (Keandalan).....	46
2. Responsiveness (Daya Tanggap).....	54
3. Assurance (Jaminan).....	61
4. Emphaty (Empati).....	69
5. Tangible (Bukti Langsung).....	78
BAB V PENUTUP.....	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	xii
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	