

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
INTISARI.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Permasalahan.....	12
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Tinjauan Teori.....	13
1. Pelayanan Publik.....	13
2. Kualitas Pelayanan.....	24
3. Pelayanan Keluhan Pelanggan.....	33
B. Model Berpikir.....	46
C. Pertanyaan Penelitian.....	46

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	48
A. Metode Penelitian.....	48
B. Unit Analisis.....	48
C. Teknik Pengumpulan Data.....	49
D. Prosedur Pengolahan dan Analisis Data.....	51
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	53
A. Deskripsi Lokasi / Objek Penelitian.....	53
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	60
1. Gambaran Keluhan pelanggan.....	61
1.1 Pelayanan Keluhan Pelanggan.....	65
2. Media Penyaluran Keluhan.....	77
3. Penanganan Keluhan Pelanggan.....	86
BAB V PENUTUP.....	98
A. Kesimpulan.....	103
B. Saran.....	105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN