

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya .....	15
B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
A. Prosedur penelitian .....	29
B. Desain Data Penelitian .....	31
<b>BAB IV DESKRIPSI DATA HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Deskripsi Lokus Penelitian.....	40
B. Karakteristik Sumber Data .....	43
C. Paparan dan Reduksi Data .....	48
D. Analisis Data Hasil Penelitian .....	66
<b>BAB V OUTPUT PENELITIAN .....</b>	<b>74</b>
A. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan.....	74
B. Indeks Kepuasan masyarakat Unsur Pelayanan.....	75
C. Berita Acara.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>