

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
SURAT ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya.....	14
B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan.....	18
C. Penelitian Terdahulu.....	30
D. Kerangka Pikir.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Metode Penelitian.....	32
B. Prosedur Penelitian.....	32
C. Desain Data Penelitian.....	34
D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	38
E. Teknik Pengolahan Data.....	39
BAB IV DESKRIPSI DATA HASIL PENELITIAN.....	42
A. Deskripsi Lokus Penelitian.....	42
B. Karakteristik Sumber Data.....	45
C. Paparan dan Reduksi Data.....	52
D. Analisis Data Hasil Penelitian.....	72
BAB V OUTPUT PENELITIAN.....	83
A. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan.....	83
B. Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Pelayanan.....	84
C. Berita Acara.....	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	