

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
INTI SARI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Permasalahan.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	7
1. Kualitas Pelayanan Publik	7
2. Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan	21
a. Prosedur Pelayanan	27
b. Kemampuan Sumber Daya Manusia	29
c. Sarana dan Prasarana.....	32
3. Hakikat Pembentukan Koperasi	34
B. Definisi Operasional Variabel.....	38
C. Kerangka Pikir	40

D. Pertanyaan Penelitian.....	4
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian.....	42
B. Populasi dan Sampel.....	42
C. Teknik Pengumpulan Data	43
D. Instrumen Pengumpulan Data	45
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	46
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum	47
1. Lokasi Penelitian	47
2. Sejarah Koperasi	49
3. Struktur Organisasi Kantor Dinas Koperasi dan UKM....	55
B. Prosedur Pelayanan.....	62
C. Kemampuan Sumber Daya Manusia	70
D. Sarana dan Prasarana	74
E. Rekapitulasi Hasil dari Keseluruhan Sub Variabel	85
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	87
B. Saran – saran	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	