

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xix
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Publik .....	10
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	10
2. Penilaian Kualitas Pelayanan Publik.....	12
B. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	18
1. Pelayanan dan Layanan .....	18
2. Pengertian Pelayanan Publik.....	19
3. Penyelenggara Pelayanan Publik .....	21
4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	21
5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	22
C. Tinjauan Tentang Kepuasan Pelanggan .....	23
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	23
D. Tinjauan Tentang Perizinan.....	26
1. Pengertian Izin.....	26
2. Pengertian Perizinan.....	27
3. Fungsi Pemberian Perizinan .....	28
4. Tujuan Pemberian Izin .....	28
E. Tinjauan Tentang <i>One Stop Service</i> .....	29
1. Pengertian <i>One Stop Service</i> .....	29
F. Kerangka Pikir.....	33
G. Bagan Kerangka Pikir .....	35

### III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian .....	36
B. Populasi dan Sampel .....	38
C. Definisi Konseptual .....	39
D. Definisi Operasional .....	40
E. Fokus Penelitian .....	42
F. Lokasi Penelitian .....	43
G. Waktu Penelitian .....	43
H. Jenis Data .....	44
I. Teknik Pengumpulan Data .....	44
J. Teknik Pengolahan Data .....	47
K. Teknik Analisis Data .....	48

### IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung .....	52
B. Visi dan Misi Badan Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung .....	55
C. Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung .....	57

### V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian Kuantitatif .....	65
1. Karakteristik Responden .....	65
2. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Tangible</i> .....	68
3. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> .....	72
4. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	76
5. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> .....	79
6. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Emphaty</i> .....	83
7. Nilai Kumulatif Kualitas Pelayanan .....	86
B. Hasil Penelitian Kualitatif .....	88
1. Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud Fisik) .....	88
2. Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	94
3. Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) .....	98
4. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	102
5. Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) .....	106
C. Pembahasan .....	108

### VI. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan .....	118
B. Saran .....	119

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRA