

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL	v
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1.Konsep Pelayanan Publik	10
2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik	10
2.1.2. Tujuan Pelayanan Publik	13
2.1.3. Ciri-ciri Pelayanan Publik	14
2.1.4. Standar Pelayanan Publik	14
2.1.5. Kualitas Pelayanan	15
2.2.Penelitian Terdahulu	25
2.3.Kerangka Pikir	27
III. METODE PENELITIAN	
3.1. Metode Penelitian	28
3.2. Definisi Konseptual	29
3.3. Definisi Operasional	29
3.4. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	31
3.4.1. Populasi	31
3.4.2. Teknik Pengambilan Sampel	32
3.5. Teknik Pengumpulan Data	33
3.6. Teknik Pengolahan Data	36
3.7. Teknik Pengujian Instrumen Penelitian	36
3.7.1. Pengujian Validitas	36
3.7.2. Pengujian Reliabilitas	40
3.8. Teknik Analisis Data	42
3.9. Pengertian Analisis Diagram Kartesius	45
3.10. Tempat Penelitian	49

IV. GAMBARAN UMUM

4.1. Deskripsi Objek Penelitian	50
4.2. Visi dan Misi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung	50
4.2.1. Visi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung	51
4.4.2. Misi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung	51
4.3. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Tenaga Kerja Kota B.Lampung....	53
4.4. Susunan dan Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung	53

V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Identitas Responden	56
5.2. Analisis Deskriptif Jawaban Responden.....	59
5.2.1. Penilaian Responden Mengenai <i>Reliability</i>	60
5.2.2. Penilaian Responden Mengenai <i>Responsiveness</i>	66
5.2.3. Penilaian Responden Mengenai <i>Assurance</i>	70
5.2.4. Penilaian Responden Mengenai <i>Empathy</i>	76
5.2.5. Penilaian Responden Mengenai <i>Tangibles</i>	81
5.2.6. Rata-rata Jawaban Responden	87
5.3. Pembahasan	92
5.3.1. Dimensi <i>Reliability</i>	92
5.3.2. Dimensi <i>Responsiveness</i>	99
5.3.3. Dimensi <i>Assurance</i>	105
5.3.4. Dimensi <i>Empathy</i>	114
5.3.5. Dimensi <i>Tangibles</i>	121
5.4. Analisis Diagram Kartesius	129
5.5. Analisis Penelitian Terdahulu	134

VI. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	139
5.2. Saran	142

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN