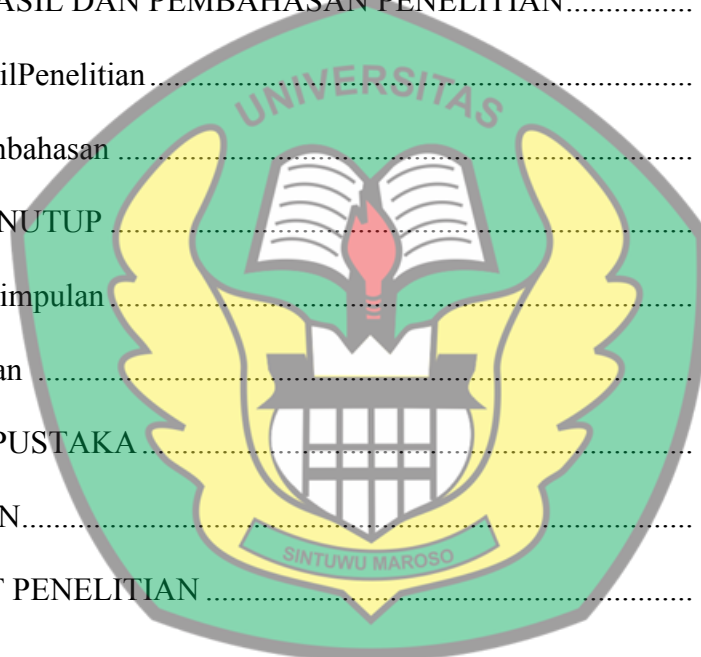


## DAFTAR ISI

SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACK .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LatarBelakang.....	1
B. RumusanMasalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR.....	6
A. KajianPustaka .....	6
1. KonsepPelayananPublik .....	6
2. KualitasPelayanan.....	17
3. KualitasPelayananKesehatan .....	20
4. KonsepPelayanan.....	25
B. LandasanTeoritisdanKepustakaan yang Relevan .....	29
C. AlurPikir .....	30
BAB III METODE PENELITIAN .....	33
A. TipedanDasarPenelitian.....	33
B. DefinisiKonsep .....	33

C. Jenis Data.....	34
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Instrument Penelitian.....	35
F. Analisis Data.....	36
G. Lokasi Penelitian.....	36
H. Waktu dan Jadwal Penelitian.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
A. Hasil Penelitian.....	38
B. Pembahasan.....	44
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>58</b>
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>
<b>RIWAYAT PENELITIAN.....</b>	<b>68</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 .....	36
Tabel 4.1 .....	41
Gambar 2.1.....	32
Gambar 4.1.....	42
Gambar 1.....	64
Gambar 2.....	64
Gambar 3.....	64
Gambar 4.....	65
Gambar 5.....	65
Gambar 6.....	65
Gambar 7.....	66
Gambar 8.....	66
Gambar 9.....	66

