

## DAFTAR ISI

ABSTRACT .....	i – iii
KATA PENGANTAR .....	iv - vi
DAFTAR ISI .....	vii – ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	12
1.3.1 Maksud Penelitian .....	12
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Kegunaan Penelitian .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	14
2.1.1 Pengertian Kebijakan Publik .....	14
2.1.3 Pengertian Implementasi Kebijakan .....	22
2.1.4 Hambatan Implementasi Kebijakan .....	30
2.2 Konsep Pelayanan .....	34
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	34
2.2.2 Teori Pelayanan Publik .....	36
2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik .....	39
2.3 Kualitas Pelayanan Publik .....	40
2.4 Kerangka Pemikiran Hipotesis .....	49
2.4.1 Kerangka Pemikiran .....	49
2.4.2 Hipotesis .....	55
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian .....	56
3.2 Metode, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	56
3.2.1 Metode Penelitian .....	56

3.2.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	57
3.3 Populasi dan Sample Penelitian .....	60
3.4 Metode Teknik Analisis Data .....	62
3.4.1 Pengujian Validitas .....	62
3.4.2 Pengujian Reliabilitas .....	63
3.4.3 Teknik Analisis Data .....	64
3.4.4 Lokasi dan Lamanya Penelitian .....	69
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	72
4.1.1 Gambaran Umum Kota Bandung .....	72
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung .....	74
4.1.3 Tugas Pokok Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu .....	78
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung .....	111
4.2 Uji Validasi dan Reabilitas .....	111
4.2.1 Uji Validitas .....	113
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	115
4.3 Analisis Deskriptif Variabel Implementasi Kebijakan .....	116
4.3.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	138
4.4 Analisis Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan SIUP .....	163
4.4.1 Analisis Persamaan Regresi Lineal Sederhana .....	163
4.4.2 Perhitungan Koefisien Determinasi .....	165
4.4.3 Uji Hipotesis .....	166
4.4.4 Kesimpulan Statistik .....	167
4.4.5 Intepretasi Hasil Penelitian .....	168
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	

5.1 Simpulan .....	173
5.2 Saran .....	174
5.2.1 Saran Teoritis .....	174
5.2.2 Saran Praktis .....	177

DAFTAR PUSTAKA

Riwayat Hidup

Lampiran