

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Maksud Penelitian .....	7
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
<b>DAN HIPOTESIS</b> .....	9
2.1 Implementasi Kebijakan .....	9
2.1.1 Pengertian Implementasi.....	9
2.1.2 Pengertian Kebijakan .....	10

2.1.3.	Prinsip-Prinsip Kebijakan .....	13
2.1.4	Pengertian Implementasi Kebijakan .....	13
2.1.4.1	Pelaksanaan Implementasi Kebijakan .....	16
2.1.4.2	Pengukuran Implementasi Kebijakan .....	25
2.1.4.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan.....	26
2.2	Teori Kualitas Pelayanan .....	28
2.2.1	Pengertian Kualitas .....	30
2.2.2	Pengertian Pelayanan .....	30
2.2.3	Prinsip-Prinsip Pelayanan .....	32
2.2.4	Pelayanan Prima.....	34
2.2.5	Kualitas Pelayana Perizinan.....	36
2.3	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	39
2.3.1	Kerangka Pemikiran.....	39
2.3.2	Hipotesis.....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>45</b>
3.1	Desain Penelitian.....	45
3.2	Metode Penelitian.....	46
3.3	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian .....	48
3.4.1	Populasi Penelitian .....	48
3.4.2	Sampel Penelitian.....	48
3.5	Metode Analisis Data.....	50

3.5.1	Pengujian Validitas .....	50
3.5.2	Pengujian Reliabilitas .....	51
3.6	Teknik Analisa Data .....	53
3.7	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>58</b>
4.1.		
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>150</b>
5.1.	Kesimpulan .....	150
5.2.	Saran.....	151
5.2.1.	Saran Akademis .....	151
5.2.2.	Saran Praktis .....	152

**DAFTAR PUSTAKA**

**RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 .....	5
-----------------	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma penelitian .....	42
Gambar 4.1	

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Angket
- Lampiran 2 Tabel Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Tabel Penolong Untuk Menghitung Koefisien Korelasi Rank Spearman
- Lampiran 4 Surat Keterangan Observasi Dari Universitas Langlangbuana Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
- Lampiran 5 Surat Keterangan Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten bandung