

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Peneliti .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Maksud dan tujuan penelitian .....	10
1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Kegunaan Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Empiris Hasil Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Tinjauan Teoritis .....	15
2.2.1 Konsep Pengawasan .....	15
2.2.2 Tujuan Pengawasan .....	20
2.2.3 Teknik Pengawasan .....	24
2.2.4 Jenis-Jenis Pengawasan .....	26
2.2.5 Fungsi Pengawasan.....	27
2.2.6 Prinsip Pengawasan .....	29
2.2.7 Ciri-Ciri Pengawasan .....	29
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan .....	30
2.3.1 Pengertian Pelayanan .....	30

2.3.2	Dimensi Pelayanan Publik .....	33
2.3.3	Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	33
2.3.3	Asas-Asas Pelayanan Publik .....	34
2.3.4	Prinsip Pelayanan Publik .....	35
2.3.5	Pengertian Kualitas .....	37
2.3.6	Kualitas Pelayanan .....	38
2.3.7	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	38
2.3.8	Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	39
2.4	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	40
2.4.1	Kerangka Pemikiran.....	40
2.4.2	Hipotesis .....	46
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1	Desain Penelitian.....	47
3.2	Metode, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.2.1	Metode Penelitian .....	47
3.2.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.2.3	Instrumen Penelitian .....	48
3.2.4	Operasional Variabel .....	49
3.2.5	Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
3.3	Metode Analisa Data.....	54
3.3.1	Pengujian Validatas dan Reliabilitas.....	54
3.3.1.1	Uji Validitas .....	54
3.3.1.2	Uji Reliabilitas .....	56
3.3.2	Pengujian Hipotesis.....	56
3.4	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	62
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

