

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	82
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	83
1.4 Kegunaan Penelitian	83

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	Error!
--	---------------

Bookmark not defined.

2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Konsep Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Ruang Lingkup dan Jenis Pelayanan ...	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Unsur-unsur Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Asas Kinerja Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan ..	Error! Bookmark not defined.
2.2.6 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.7 Dimensi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Pemikiran dan Proposisi.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Proposisi.....	Error! Bookmark not defined.

BAB III

METODE PENELITIAN	85
3.1 Objek Penelitian.....	85
3.2 Metode Penelitian	85
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	86
3.3.1 Sumber Data	86
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	87
3.4 Unit Analisis Data.....	89
3.5 Penentuan Informan	89

3.6	Instrumen Penelitian	90
3.7	Teknik Analisis Data	90
3.8	Teknik Keabsahan Data	92
3.9	Operasional Parameter	95

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ...**Error! Bookmark not defined.**

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

4.1.1 Kondisi Geografis Kota Bandung.....**Error! Bookmark not defined.**

4.1.2 Sejarah, Visi dan Misi PDAM Kota Bandung... **Error! Bookmark not defined.**

4.1.3 Jumlah Pegawai PDAM Tirtawening Kota Bandung **Error! Bookmark not defined.**

4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....**Error! Bookmark not defined.**

4.1.5 Standar Pelayanan Minimal.....**Error! Bookmark not defined.**

4.1.6 Struktur Organisasi PDAM Tirtawening Kota Bandung..... **Error! Bookmark not defined.**

4.2 Pembahasan.....**Error! Bookmark not defined.**

4.2.1 Pelayanan Distribusi Air Bersih di Kota Bandung ...**Error! Bookmark not defined.**

4.2.2 Upaya – upaya untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Distribusi Air Bersih**Error! Bookmark not defined.**

4.2.3 Interpretasi Hasil Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN..... 98

5.1 Simpulan..... 98

5.2 Saran..... 99

5.2.1 Akademis 99

5.2.2 Praktis 100

DAFTAR PUSTAKA 101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sumber Air Baku Air Permukaan.....	4
Tabel 1.2 Tingkat kepuasan Distribusi Air Bersih di Semua Wilayah.....	6
Tabel 2.1 Skripsi Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 2.2 Jurnal Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Operasional Parameter.....	41
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai PDAM Tirtawening Kota Bandung.....	50
Tabel 4.2 Ukuran Tekanan Air Dari Tiap Reservoir.....	82
Tabel 4.3 Kualitas Sumber Air Baku PDAM.....	84
Tabel 4.4 Jenis Pengolahan Sumber Air.....	84
Tabel 4.5 Rencana Peningkatan Kinerja PDAM.....	87
Tabel 4.6 Time table pengaliran air PDAM.....	89
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Kecepatan Waktu Layanan.....	97
Tabel 4.8 Time Table Pengaliran Air PDAM.....	100