

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
LEMBARAN HAK CIPTA.....	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	
ABSTRAK INDONESIA.....	i
ABSTRACT INGGRIS.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Manajemen Perkantoran.....	8
2.1.1 Pengertian Manajemen Perkantoran.....	8
2.1.2 Tujuan Adminitrasi Perkantoran	9
2.1.3 Ruang lingkup Kegiatan Manajemen Perkantoran.....	9
2.1.4 Perbedaan Adminitrasi dan Manajemen Perkantoran	11
2.1.5 Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Pekerjaan Kantor	11
2.1.6 Peranan Manajer Administrasi Kantor	12
2.1.7 Indikator Manajemen Perkantoran	12
2.2 Pelayanan Publik	13
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	13

2.2.2 Proses Keputusan Pembelian	15
2.2.3 Model Pelayanan Publik Berkualitas	15
2.2.4 Komponen Standar Pelayanan Publik	16
2.2.5 Unsur Pelayanan Publik	17
2.2.6 Asas- Asas Pelayanan Publik	17
2.2.7 Langkah Penyusunan Standar Pelayanan Publik	19
2.2.8 Indikator Pelayanan Publik	20
2.3 Penelitian Terdahulu	21
2.4 Kerangka Berpikir	22
2.5 Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	26
3.2 Variabel Penelitian	26
3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian	26
3.3.1 Lokasi Penelitian	26
3.3.2 Jadwal Penelitian.....	26
3.4 Populasi dan Sampel	27
3.4.1 Populasi	27
3.4.2 Sampel.....	27
3.5 Instrumen Penelitian.....	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data	28
3.7 Teknik Analisa Data	28
3.7.1 Verifikasi Data	28
3.7.2 Pengelola Angket	29
3.7.3 Uji Validitas	29
3.7.4 Uji Reabilitas.....	29
3.7.5 Uji Regresi Linier Berganda	30
3.7.6 Uji Koefisien Korelasi.....	30
3.7.7 Uji Koefisien Determinan	31
3.7.8 Uji Hipotesis (Uji T)	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	33
4.1 Deskripsi Temuan Penelitian	33

4.1.1 Sejarah Singkat Objek Penelitian.....	33
4.1.2 Struktur Organisasi.....	34
4.2 Verifikasi Data	34
4.2.1 Karakteristik Responden	35
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	36
4.3 Pengolahan Angket	37
4.3.1 Hasil Skor Angket Variabel X	37
4.3.2 Hasil Skor Angket Variabel Y	39
4.4 Uji Validitas	41
4.4.1 Uji Validitas Variabel X.....	41
4.4.2 Uji Validitas Variabel Y.....	42
4.4.3 Uji Reliabilitas.....	43
4.4.4 Uji Normalitas	44
4.4.5 Uji Regresi Linier Sederhana	44
4.4.6 Uji Koefisien Korelasi.....	45
4.4.7 Uji Koefisien Determinasi.....	46
4.4.8 Uji Hipotesis.....	47
4.11 Analisa Hasil Pembahasan	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55