

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Identifikasi Masalah	5
1.3.Pembatasan Masalah	5
1.4.Rumusan Masalah	5
1.5.Tujuan Penelitian	6
1.6.Manfaat Penelitian.....	6
1.7.Penelitian Terdahulu.....	7
1.8.Sistematika Pembahasan.....	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Hakikat Budaya Kerja	15
2.1.1. Pengertian Budaya Kerja	15
2.1.2. Terbentuknya Budaya Kerja	17
2.1.3. Tujuan Budaya Kerja	18

2.1.4. Manfaat Budaya Kerja	19
2.1.5. Budaya Kerja di Perkantoran	20
2.2.Pelayanan Publik	22
2.2.1. Pengertian Pelayanan	22
2.2.2. Pengertian Pelayanan Publik	22
2.2.3. Asas Pelayanan Publik	24
2.2.4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	25
2.2.5. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	26
2.2.6. Standar Pelayanan Publik.....	27
2.2.7. Pelaksanaan Pelayanan Publik	30
2.2.8. Pengawasan Pelayanan Publik	32
2.3.Kepuasan Pelanggan	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.Pendekatan dan Metode Penelitian.....	37
3.2.Langkah-Langkah Penelitian	38
3.3.Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4.Teknik Analisis Data	46

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1. Deskripsi Data Penelitian dan Analisis Hasil Penelitian 49

BAB V PENUTUP

5.1.Simpulan	60
5.2.Saran	61

DAFTAR PUSTAKA..... 62