

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	18
1.3. Pertanyaan Penelitian	18
1.4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	19
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN	
2.1. Pelayanan	21
2.2. Kualitas Pelayanan	24
2.3. Model Kualitas Pelayanan.....	27
2.4. Pelayanan Publik.....	37
2.5. Kepuasan Masyarakat	45
2.6. Review Penelitian Terdahulu	56
2.7. Kerangka Pemikiran.....	59
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Metode dan Desain Penelitian.....	61

3.2. Jenis dan Sumber Data	61
3.3. Populasi dan Sampel	62
3.4. Definisi Operasional.....	63
3.5. Metode Pengumpulan Data	64
3.6. Teknik Analisis Data.....	65
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1. Data Responden	72
4.2. Harapan dan realitas masyarakat terhadap kepuasan masyarakat yang tercermin dalam variabel birokrasi, petugas, kehandalan dan jaminan dalam melakukan tera ulang di Kabupaten Grobogan.....	77
4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Kep. Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004	101
4.4. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	104
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL	
5.1. Kesimpulan Penelitian	118
5.2. Implikasi Teoritis	119
5.3. Implikasi Manajerial	119
5.4. Keterbatasan Penelitian.....	122
5.5. Agenda Penelitian Mendatang	123
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	