

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Abstrak.....	iv
<i>Abstract</i>	v
Motto & Persembahan.....	vi
Intisari.....	vii
Kata Pengantar.....	xix
Daftar Isi.....	xxii
Daftar Tabel.....	xxv
Daftar Gambar.....	xxvii
Daftar Lampiran.....	xxviii
Daftar Rumus.....	xxix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Lingkup Bab I.....	1
1.2 Latar Belakang Masalah.....	2
1.3 <i>Research Gap</i>	11
1.4 Fenomena Pelayanan Publik.....	18
1.5 Masalah Penelitian.....	26
1.6 Pertanyaan Penelitian.....	27
1.7 Tujuan Penelitian.....	28
1.8 Manfaat penelitian.....	30
1.9 Orisinalitas Penelitian.....	31
1.10 Justifikasi penelitian.....	33
1.11 Lingkup Disertasi.....	34
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	
2.1 Lingkup Bab II.....	35
2.2 Pengembangan Proposisi dan Model Teoritikal Dasar.....	36
2.2.1 Pengembangan Proposisi.....	36
2.2.1.1 Diskualitas Pelayanan Periferal.....	36
2.2.2 Pengembangan Model Teoritikal Dasar.....	52
2.2.2.1 Perilaku Berorientasi Kekuasaan.....	52
2.2.2.2 Disorientasi Pelayanan.....	60
2.2.2.3 Kinerja Penyedia Layanan.....	61

2.3	Pengembangan Model Empirik.....	73
2.3.1	Perilaku Bermotif Kekuasaan dan Perilaku Pemaksaan Kehendak.....	73
2.3.2	Disorientasi Pelayanan Publik dan Distorsi Pelayanan Publik.....	82
2.3.3	Kinerja Penyedia Layanan Publik.....	84
2.4	Pengembangan Hipotesis Model Penelitian Empirik.....	90
2.4.1	Pengaruh Perilaku Bermotif Kekuasaan Terhadap Disorientasi Pelayanan Publik.....	90
2.4.2	Pengaruh Perilaku Pemaksaan Kehendak Terhadap Disorientasi Pelayanan Publik.....	106
2.4.3	Pengaruh Perilaku Bermotif Kekuasaan Terhadap Diskualitas Pelayanan Periferal.....	121
2.4.4	Pengaruh Perilaku Pemaksaan Kehendak Terhadap Distorsi Pelayanan Publik.....	135
2.4.5	Pengaruh Perilaku Bermotif Kekuasaan Terhadap Distorsi Pelayanan Publik.....	150
2.4.6	Pengaruh Disorientasi Pelayanan Publik Terhadap Diskualitas Pelayanan Periferal.....	165
2.4.7	Pengaruh Distorsi Pelayanan Publik Terhadap Diskualitas Pelayanan Periferal.....	179
2.4.8	Pengaruh Disorientasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Penyedia Layanan Publik.....	193
2.4.9	Pengaruh Perilaku Bermotif Kekuasaan Terhadap Kinerja Penyedia Layanan Publik.....	207
2.4.10	Pengaruh Diskualitas Pelayanan Periferal Terhadap Kinerja Penyedia Layanan Publik.....	219

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Lingkup Bab III.....	235
3.2	Disain Penelitian.....	236
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	237
3.4	Populasi dan Sampel.....	239
3.5	Konseptual Variabel dan Variabel Indikator Penelitian.....	242
3.6	Konstruk Variabel dan Hubungan antar Indikator Variabel Independen dan Dependen – <i>Logical Connection Indicator</i>	253
3.7	Skala Pengukuran Variabel Penelitian.....	281
3.8	Metode Pengumpulan Data.....	282
3.9	Metode Analisis Data.....	283

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN HASIL

4.1	Lingkup Bab IV.....	301
4.2	Proses dan Hasil Analisis data.....	302
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	303
4.2.1.1	Deskripsi Profil Responden.....	303
4.2.1.2	Deskripsi Jawaban Responden.....	308
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Data Penelitian.....	338
4.2.3	Ukuran Sampel.....	344
4.3	Analisis Inferensi Model Empiris.....	345
4.3.1	Evaluasi <i>Outliers</i>	345
4.3.2	Evaluasi Normalitas Data.....	349
4.3.3	Evaluasi Multikolinieritas dan Singularitas.....	353
4.3.4	Pengujian Model Pengukuran.....	353
4.3.5	Model Persamaan Struktural.....	367
4.3.5.1	Analisis Full Model SEM.....	367
4.3.6	Uji Nilai Residual.....	374
4.3.7	Uji Kesesuaian dan Uji Statistik Model Empirik.....	375
4.4	Pengujian Hipotesis Model Empiris.....	382
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	389
4.5.1	Pembahasan Model Penelitian Empiris.....	389
4.5.2	Pembahasan Hipotesis Model Empiris.....	390
4.5.3	Analisis Pengaruh.....	406
4.5.3.1	Analisis Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>).....	407
4.5.3.2	Analisi Pengaruh tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>).....	412
4.5.3.3	Analisis Pengaruh Total (<i>Total Effect</i>).....	416
4.5.3.4	Analisis Pengaruh Diskualitas Pelayanan Periferal Terhadap Kinerja Penyedia Layanan Publik.....	421

BAB V KESIMPULAN DAN KONTRIBUSI

5.1	Lingkup Bab V.....	423
5.2	Kesimpulan atas Hipotesis.....	424
5.3	Kesimpulan atas Masalah Penelitian.....	447
5.4	Kontribusi Teoritis.....	455
5.5	Kontribusi Manajerial.....	468
5.6	Keterbatasan Penelitian.....	475
5.7	Agenda Penelitian yang akan Datang.....	477

DAFTAR PUSTAKA.....	481
----------------------------	------------

GLOSSARY.....	499
----------------------	------------

DAFTAR SINGKATAN.....	501
------------------------------	------------

LAMPIRAN.....	503
----------------------	------------