

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN LULUS DARI TIM PENILAI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penulisan.....	8
1.4 Ruang Lingkup Penulisan	8
1.5 Manfaat Penulisan.....	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Teori Pelayanan Publik	12
2.1.1 Asas Pelayanan Publik.....	12
2.1.2 Prinsip Pelayanan Publik	13
2.2 Kualitas Jasa.....	14
2.3 Metode Servqual	16
2.4 Teori Gap/Kesenjangan	18
2.5 Kepuasan Pelanggan	21
2.6 Penelitian Terdahulu	21
BAB III METODE DAN PEMBAHASAN.....	30
3.1 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.2 Gambaran Umum KPPBC TMP B Banjarmasin	35
3.2.1 Profil Kantor	35
3.2.2 Struktur Organisasi	37
3.2.3 Profil Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi.....	37
3.2.4 Gambaran Umum Kegiatan Penyuluhan dan Layanan Informasi	39
3.2.5 Layanan Komunikasi	42
3.3 Pembahasan Hasil	43
3.3.1 Kualitas Layanan Seksi PLI di KPPBC TMP B Banjarmasin.....	46

3.3.2 Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Seksi PLI di50	50
KPPBC TMP B Banjarmasin.....50	50
BAB IV SIMPULAN.....55	55
DAFTAR PUSTAKA.....60	60
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....72	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Narasumber A	64
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Narasumber B	66
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Narasumber C	68
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Narasumber D	70