

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
LEMBAR BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRAC.....	xix
BAB I : PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	15
1. Tujuan.....	15
2. Kegunaan.....	16
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	17
1. Konsep Administrasi Publik	17
2. Konsep Organisasi	18
3. Konsep Manajemen.....	20
4. Konsep Manajemen Sumber daya Manusia	22
5. Konsep Pelayanan	24
B. Kerangka Pikir	30
C. Hipotesis.....	31
D. Konsep Operasional	32
E. Operasional Variabel.....	34
F. Teknik Pengukuran	35
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel	39
D. Teknik Penarikan Sampel.....	40
E. Jenis dan Sumber Data	41
F. Teknik Pengumpulan Data	42
G. Teknik Analisis Data.....	43
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	43

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru.....	44
1. Keadaan Penduduk Kota Pekanbaru	44
2. Pemerintahan Kota Pekanbaru	48
B. Gambaran Umum PT.Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.....	54
1. Visi dan Misi PT.Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru	56
2. Deskripsi Jabatan dalam organisasi PT.Pos Indonesia	57
3. Struktur Organisasi PT.Pos Indonesia (Persero).....	60

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden	61
1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
2. Identitas Responden Berdasarkan Latar Belakang Usia	63
3. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	64
B. Hasil dan Pembahasan Penelitian Tentang Analisis Pelaksanaan Pelayanan Jasa Paket Pos Pada PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru.....	66
1. Indikator Keandalan	67
2. Indikator Daya Tanggap.....	73
3. Indikator Kepastian	80
4. Indikator Empati.....	86
5. Indikator Wujud	93
C. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dengan Penelitian Yang Berjudul Tentang Analisis Pelaksanaan Pelayanan Jasa Paket Pos Pada PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru	100
D. Faktor-Faktor Penghambat yang di alami oleh pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru yang berkaitan dengan judul penelitian Analisis Pelaksanaan Pelayanan Jasa Paket Pos Pada PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru	104

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	107
B. Saran.....	108

DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN.....	113