

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFERENSI SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xviii
 BAB I : PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	17
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	18
1. Tujuan Penelitian.....	18
2. Kegunaan Penelitian.....	18
 BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	 19
A. Studi Kepustakaan	19
1. a. Konsep Administrasi	19
b. Konsep Administrasi Publik.....	23
2. Konsep Organisasi.....	24
3. Konsep Manajemen.....	27
4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	30
5. Konsep Implementasi Kebijakan	32
6. Konsep Pelayanan Publik	35
7. Konsep Efektifitas dan Efisien.....	38
B. Kerangka Pikir	39
C. Hipotesis	41
D. Konsep Operasional	42
E. Operasional Variabel	45
F. Teknik Pengukuran.....	46
 BAB III : METODE PENELITIAN.....	 50
A. Tipe Penelitian	50
B. Lokasi Penelitian.....	51
C. Populasi Dan Sampel	51
D. Teknik Penarikan Sampel	54

E. Jenis Dan Sumber Data.....	55
F. Teknik Pengumpulan Data.....	55
G. Teknik Analisis Data.....	57
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian	58
BAB IV : DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN	59
A. Gambaran Umum Kabupaten Kampar.....	59
B. Gambaran Umum Kota Bangkinang.....	60
1. Keadaan Geografis Bangkinang.....	60
2. Keadaan Iklim	61
3. Keadaan Demografis	61
4. Sex Ratio	63
5. Sosial Ekonomi	63
6. Keadaan Lingkungan.....	64
C. Gambaran Umum Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)	65
D. Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kampar.....	66
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
A. Identitas Responden.....	74
1. Status Kepegawaian	76
2. Pelanggan	76
3. Jenis Kelamin	77
4. Umur Responden.....	78
5. Tingkat Pendidikan	81
B. Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kampar	82
1. <i>Reliability</i> (Handal).....	83
2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	95
3. <i>Assurance</i> (Jaminan)	106
4. <i>Empathy</i> (Empati)	115
5. <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung).....	123
C. Hambatan Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kampar Bangkinang	136
BAB VI : PENUTUP	138
A. Kesimpulan	138
B. Saran	141
DAFTAR KEPUSTAKAAN	142
LAMPIRAN... ..	144