

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRA.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Pertanyaan Penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN DAN TELAAH PUSTAKA	14
2.1 Tinjauan Pustaka	14
2.1.1 Tinjauan Teoritis.....	14
2.1.2 Tinjauan Empiris.....	31
2.2 Landasan Teori	38
2.2.1 Komunikasi.....	39
2.2.2 . Sumber Daya.....	43
2.2.3. Disposisi.....	45
2.2.4 Struktur Birokrasi	47
2.3 Kerangka Berpikir	50
2.4. Hipotesis	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	54
3.1 Pendekatan Penelitian.....	54
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	54
3.3 Variabel Penelitian	55
3.3.1 Variabel X1 (Komunikasi).....	55
3.3.2 Variabel X2 (Sumber Daya)	56

3.3.3 Variabel X3 (Disposisi)	56
3.3.4 Variabel X4 (Birokrasi)	57
3.3.5 Variable Y (Kualitas Pelayanan)	57
3.4 Populasi dan Sampel	58
3.4.1 Populasi.....	58
3.4.2 Sampel	59
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	59
3.6 Instrumen Penelitian.....	60
3.6.1 Pedoman Dokumentasi	61
3.6.2 Pengukuran Skala Likert.....	61
3.7 Teknik Pengumpulan Data	63
3.8 Teknik Analisis Data	64
3.8.1 Analisis Deskriptif	64
3.8.2 Analisis Inferensial menggunakan SEM-PLs	65
3.9 Jadwal Penelitian	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	78
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	78
4.1.1 Perkembangan Siperi	78
4.1.2 Karakteristik Pemohon Perizinan	82
4.2 Analisis Data	87
4.3 Analisis Uji Hipotesis.....	99
4.4 Pembahasan	100
BAB V PENUTUP.....	117
5.1 Kesimpulan.....	117
5.2 Rekomendasi	117
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN.....	126