

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	1
BAB I.....	3
PENDAHULUAN.....	3
A. Latar Belakang Masalah.....	3
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian	8
BAB II	8
TINJAUAN DAN TELAAH PUSTAKA	8
A. Telaah Pustaka.....	8
B. Landasan Teori	21
C. Kerangka Teori.....	22
D. Kerangka Konsep Penelitian	22
E. Pertanyaan Penelitian.....	23
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN	24
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian	24
C. Subjek Penelitian	25

D. Identifikasi Variabel Penelitian	26
E. Definisi Operasional Variabel	28
F. Instrumen Penelitian	29
G. Cara Analisis Data	30
H. Etika Penelitian	31
I. Jalannya Penelitian	32
J. Keterbatasan Penelitian	33
BAB IV	34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Hasil Penelitian	34
B. Pembahasan	52
BAB V	57
KESIMPULAN DAN SARAN	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
Lampiran 1 (Lembar Penjelasan Penelitian)	63
Lampiran 2 (<i>Informed Consent</i>)	65
Lampiran 3 (Panduan Wawancara Direksi)	66
Lampiran 4 (Panduan Wawancara Pelayanan Kebijakan)	69
Lampiran 5 (Telusur Lapangan Sarana Prasarana)	71