

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 <i>Good Governance</i> .....	12

2.2 Pelayanan Publik.....	21
2.3 <i>Good Governance</i> di Sektor Pelayanan Publik.....	28
2.4 Penelitian Terdahulu.....	29
2.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.2 Jenis Data dan Teknik Pengambilan Data.....	36
3.3 Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel.....	37
3.4 Teknik Analisis Data.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.2 Demografi Responden.....	48
4.3 Hasil Uji Kualitas Data.....	51
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	56
4.5 Hasil Uji Hipotesis.....	59
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
5.1 Kesimpulan.....	64

5.2 Keterbatasan Penelitian.....	66
----------------------------------	----

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>
----------------------------	-----------