

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
Daftar Tabel	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kerangka Penulisan.....	3
BAB II.....	4
GAMBARAN UMUM PENULISAN	4
2.1 Kondisi Umum Balai Besar Batik.....	4
2.1.2 Sejarah Balai Besar Kerajinan dan Batik	5
2.1.3 Visi Misi	5
2.1.4 Tugas dan Fungsi Balai Besar Kerajinan dan Batik	6
2.1.5 Layanan Balai Besar Kerajinan dan Batik.....	7
2.2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.2.1 Definisi Kepuasan pelanggan	10
2.2.1.2 Pengertian Kepuasan Konsumen	10
2.2.1.3 Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	10
2.2.1.4 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	12
2.2.2 Kriteria Pelayanan Publik	15



2.2.3	Asas-Asas Pelayanan Publik	17
2.4	Metode Penulisan	18
2.4.1	Desain Penelitian	18
2.4.2	Jenis, Sumber dan Prosedur Pengumpulan Data	20
2.4.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	20
2.4.4	Definisi Operasional, Instrument Penelitian, dan Pengukuran Variabel	21
2.4.5	Instrumen Penelitian	22
2.4.6	Alat Ukur Kuisisioner	22
BAB III	29
PEMBAHASAN	29
3.1	Analisa responden tentang pelayanan publik Balai Besar dan Batik	29
3.2	Analisis dan Pembahasan	33
BAB IV	37
KESIMPULAN DAN SARAN	37
4.1	Kesimpulan.....	37
4.2	Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	41



Daftar Tabel

1. Tabel 2.1 Tabel Alat Ukur.....	26
2. Tabel 2.2 Tabel Kuisisioner	27
3. Tabel 3.1 Tabel presentase responden.....	30
4. Tabel 3.3 Tabel Diagram Hasil Kepuasan.....	33