

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	2
B. Maksud dan Tujuan	5
c. Permasalahan Penerapan Prinsip-prinsip Pelayanan Pelayanan Prima	6

BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN

A. Metode Pengukuran dan Penetapan Sampel	10
B. Variabel Unsur Pelayanan dan Pengukuran	10
C. Pengolahan Data	13

BAB III. HASIL PENGUKURAN

A. Karakteristik Responden	15
B. Penyajian dan Analisis Data	16

BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan	25
B. Rekomendasi	26

LAMPIRAN