

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan Skripsi.....	8
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	10
1. Persepsi	10
a. Ciri-ciri Persepsi.....	12
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pembentukan Persepsi	12
c. Proses Pembentukan Persepsi.....	14
d. Fungsi dan Peran Persepsi	15
2. Kualitas Pelayanan.....	16
a. Pengertian Kualitas.....	16
b. Pengertian Pelayanan.....	18
c. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
3. Karakteristik Pelayanan	25
4. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	26
5. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	27
B. Penelitian Terdahulu.....	29
C. Kerangka Berfikir.....	31

	D. Pertanyaan Penelitian...	32
BAB III	: METODE PENELITIAN	
	1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
	2. Setting Penelitian.....	34
	3. Sumber Data	34
	4. Teknik Pengumpulan Data	34
	5. Uji Keabsahan Data.....	36
	6. Teknik Analisis Data	37
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	40
	1. Keadaan Geografis Desa Jungpasir	40
	2. Jumlah Penduduk Dan Keadaan Sosial Ekonomi	40
	3. Keadaan Sosial Budaya.....	42
	4. Visi, Misi Dan Prinsip Penanggulangan Kemiskinan Desa	43
	5. Program Pamsimas Desa Jungpasir	44
	B. Deskripsi Data Penelitian	47
	1. Penerapan kualitas pelayanan pada Pamsimas di Desa Jungpasir	47
	2. Persepsi kualitas pelayanan berbasis skala pengukuran CARTER pada Pamsimas di Desa Jungpasir	59
	C. Analisis Data Penelitian.....	63
	1. Analisis penerapan kualitas pelayanan Pamsimas di Desa Jungpasir	63
	2. Analisis persepsi kualitas pelayanan berbasis skala pengukuran CARTER pada Pamsimas di Desa Jungpasir.....	65
BAB V	: PENUTUP	
	A. Simpulan.....	69
	B. Saran-saran	69
	C. Penutup	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN