



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Persepsi Pelanggan Tentang Kualitas dan Kepuasan

Gambar 2.2. Administrasi Publik sebagai Kemitraan Negara-Masyarakat

Gambar 3.1. Model Konseptual Kepuasan Kerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat
Pada Pelayanan Umum