

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pelayanan dan Kualitas Pelayanan.....	6
B. Analisis Kinerja Pelayanan.....	16
C. Evaluasi Kepuasan Konsumen / Pelayanan.....	23
D. Peran Manajemen Sumber Daya Manusia yang strategis....	27
E. Konsep Produktifitas.....	33
F. Prestasi Kerja.....	41
G. Definisi, Konsep Manajemen Mutu.....	45
H. Aspek Sumber Daya Manusia dalam Manajemen Mutu.....	52
I. Aspek Manajemen Sumber Daya Manusia dalam ISO 9002.....	60
J. Kerangka Pemikiran.....	62

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	67
B. Jenis dan Sumber Data	67
C. Populasi dan Sampel	68
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen	68
E. Metode Pengolahan / Analisis Data	68
F. Definisi Operasional Variabel	71

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan ...	73
B. Penerapan Sistem manajemen Mutu ISO 9002 DPPK / DPPB Propinsi DKI Jakarta	77
C. Faktor-faktor yang mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan Dinas PPB Propinsi DKI Jakarta	86
D. Tanggapan pemohon IMB terhadap Pelayanan Kantor Dinas PPB Propinsi DKI Jakarta	87
E. Pengaruh Pelayanan Dinas PPB DKI Jakarta Terhadap Tingkat Kepuasan Pemohon IMB	88

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	89
B. Saran-saran	90

DAFTAR PUSTAKA	92
-----------------------------	----

LAMPIRAN	94
-----------------------	----