

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR SINGKATAN.....	6
DAFTAR LAMPIRAN	8
DAFTAR ISI.....	6
BAB I PENDAHULUAN	24
A. Latar Belakang.....	11
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Tinjauan Umum Tentang Implementasi Sistem Informasi.....	16
B. Tinjauan Umum Tentang Kualitas Pelayanan Administrasi.....	18
C. Tinjauan Umum Tentang Kualitas Pelayanan	21
BAB III KERANGKA KONSEP.....	35
A. Dasar Pemikiran Variabel Yang Diteliti	35
B. Kerangka Konseptual	36
C. Definisi Konseptual.....	37
BAB IV METODE PENELITIAN.....	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
E. Penentuan Informan	40
F. Pengumpulan Data	40
G. Teknik Keabsahan Data	42
H. Penyajian Data	42
I. Langkah–Langkah Penelitian	43
J. Jadwal Penelitian	43
K. Organisasi Penelitian	
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44
B. Visi dan Misi	44
C. Hasil penelitian	46
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	88