

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	1
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 1.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.

1.5.1 Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Pengertian Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.5 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Metodologi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6.1 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1.7 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
1.7.1 Populasi Dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.6.4 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2.....	Error! Bookmark not defined.
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
2.1. Sejarah dan Geografis Kota Bekasi	Error! Bookmark not defined.
2.2 Visi Dan Misi Kota Bekasi	Error! Bookmark not defined.
2.3 Latar Belakang Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi	Error! Bookmark not defined.
BAB 3.....	Error! Bookmark not defined.
PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi	Error! Bookmark not defined.
3.2 Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Langsung).....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Penampilan pegawai di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi	Error! Bookmark not defined.

- 3.2.2 Kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi. **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3 Profesionalisme pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi dalam memberikan pelayanan. **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Dimensi *Reability* (Kehandalan) **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.1 Kecermatan Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi dalam memberikan pelayanan. **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.2 Kemampuan Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi dalam menggunakan alat bantu komputer. **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.3 Standar pelayanan pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.1 Respon pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi terhadap pengguna layanan. **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.2 Solusi yang diberikan pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi terhadap keluhan dari pengguna layanan pembuatan kartu pencari kerja **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.3 Kecepatan pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi dalam memberikan pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Dimensi *Assurance* (Kepastian) **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.1 Kehadiran Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi saat jam oprasional. **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.2 Ketetapan biaya di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi. **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.3 Sosialisasi mengenai pembuatan kartu pencari kerja yang dilakukan pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6 Dimensi *Emphaty* (empati) **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.1 Keramahan Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi kepada pengguna layanan **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.2 Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi Tidak Diskriminatif saat memberi pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.3 Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi dalam mengutamakan kepentingan pengguna layanan pembuat kartu pencari kerja. **Error! Bookmark not defined.**
- 3.7 Hambatan yang dihadapi terkait Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi. **Error! Bookmark not defined.**
- 3.8 Upaya yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi untuk mengatasi hambatan tersebut. **Error! Bookmark not defined.**

BAB 4 KESIMPULAN **Error! Bookmark not defined.**
 4.1 Saran **Error! Bookmark not defined.**
DAFTAR PUSTAKA **Error! Bookmark not defined.**
LAMPIRAN **Error! Bookmark not defined.**