

DAFTAR ISI

COVER

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah.....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	7
1.2.2 Pembatasan masalah	8
1.2.3 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8

1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA DAN KAJIAN TEORI	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.2 Kajian Teori.....	15
2.2.1 Pelayanan Publik.....	15
2.2.2 Kualitas Pelayanan	19
2.2.2.1 Nilai guna kualitas pelayanan	20
2.2.2.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	21
2.2.2.3 Model Kualitas	22
2.2.3 Total Quality Service (TQS)	23
2.2.3.1 Implementasi TQS	26
2.2.4 Teori Service Quality (SERVQUAL)	26
2.2.5 Teori Ganroos.....	33
2.2.6 Dimensi kualitas pelayanan jasa	35
2.2.5 Pendidikan Disabilitas	36
2.2.6 Tunadaksa	38
2.3 Kerangka Berpikir	40
BAB III.....	42
METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	42

3.3 Teknik Penentuan Informan	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.4.1 Wawancara.....	44
3.4.2 Dokumentasi	48
3.4.3 Observasi	49
3.5 Teknik Analisis Data dan Uji Keabsahan Data	49
BAB IV	54
HASIL PENELITIAN.....	54
4.1 Gambaran Lokus Penelitian	54
4.1.1 Profil Lembaga	54
4.1.2 Visi Misi YPAC Jakarta	56
4.1.3 Visi Misi SLB D-D1 YPAC Jakarta	57
4.1.4 Sejarah Singkat	58
4.1.5 Tujuan dan Fungsi Lembaga.....	60
4.1.6 Program Kegiatan	61
4.1.7 Struktur Organisasi SLB D-D1 YPAC Jakarta.....	64
4.1.8 Tujuan SLB D-D1 YPAC	65
4.1.9 Sarana dan Prasarana SLB D-D1 YPAC Jakarta.....	65
4.2 Hasil Penelitian.....	66
4.2.1 Hasil Wawancara	67
4.2.2 Hasil Observasi	84
BAB V.....	88
PEMBAHASAN	88
5.1 Berwujud (Tangible)	88

5.2 Keandalan (Realibility).....	103
5.3 Jaminan dan Kepastian (Assurance).....	111
5.4 Empati (Empathy).....	121
5.5 Ketanggapan (Responsiveness)	125
BAB VI	127
PENUTUP	127
6.1 Kesimpulan.....	127
6.2 Saran	128
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	