

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Penegasan Istilah .....	5
C. Permasalahan .....	6
1. Identifikasi Masalah.....	6
2. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	9
1. Kepuasan.....	9
2. Publik .....	10
3. Kepuasan Publik .....	12
4. Komunikasi.....	18
5. Pelayanan Publik.....	28
B. Kajian Terdahulu .....	33
C. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	35
D. Hipotesis .....	37
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	39
C. Sumber Data .....	39
D. Populasi dan Sampel.....	39

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Teknik Pengumpulan Data .....	42
F. Uji Validitas.....	43
G. Uji Reliabilitas .....	44
H. Teknik Analisis Data .....	44
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM</b>	
A. Sejarah Kecamatan Tualang .....	46
B. Visi dan Misi .....	47
C. Keadaan Geografis.....	47
D. Demografis .....	49
E. Macam Pelayanan PATEN .....	54
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	57
B. Pembahasan .....	75
1. Uji Validitas .....	75
2. Uji Reliabilitas .....	76
3. Analisis Data.....	76
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	