

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Pengertian Pelayanan Publik	11
2.2 Kualitas Pelayanan Publik	16
2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	17
2.4 Pengertian Air Bersih	20
2.5 Pengertian Pelayanan Air Bersih	23
2.6 Pandangan Islam Tentang Pelayanan	24
2.7 Penelitian Terdahulu	25
2.8 Defenisi Konsep	26
2.9 Konsep Operasional	28
2.10 Kerangka Pikir	30
2.11 Teknik Pengukuran	32
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Waktu Dan Tempat Penelitin	37
3.2 Jenis Dan Sumber Data	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data	38
3.4 Populasi Dan Sampel	39
3.5 Metode Analisis Data	40

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	42
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Ujung Batu	42
4.2 Tinjauan Historis Kecamatan Ujung Batu	42
4.3 Kondisi Geografis	43
4.4 Jumlah Penduduk	43
4.5 Sejarah Pengelola Air Bersih (PAB).....	44
4.6 Visi, Misi Dan Motto PAB	45
4.7 Tugas Pokok Dan Fungsi PAB	45
4.8 Aktifitas PAB	46
4.9 Struktur Organisasi	46
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
5.1 Identitas Responden	52
5.1.1 Umur Responden.....	52
5.1.2 Jenis Kelamin Responden	53
5.1.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	53
5.2 Pelayanan Air Bersih Di Kantor PAB Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu	54
5.2.1 <i>Tangible</i> (Kemampuan Fisik) dari PAB	55
5.2.2 <i>Realbility</i> (Kehandalan) dari PAB	64
5.2.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) dari PAB.....	71
5.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan) dari PAB	78
5.2.5 <i>Emphaty</i> (Perhatian) dari PAB.....	85
5.3 Analisa Hasil Penelitian	92
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
6.1 Kesimpulan	98
6.2 Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN