

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

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Penegasan Istilah .....	3
C. Permasalahan.....	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Teori .....	8
1. Persepsi.....	8
2. Pelayanan .....	11
B. Kajian Terdahulu.....	20
C. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	22
1. Defenisi Konseptual .....	22
2. Operasional Variabel.....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Lokasi Penelitian .....	25
C. Populasidan Sampel .....	25
D. Teknik Pengumpulan Data .....	28
E. Uji Validitas dan Reabilitas Data .....	29
F. Teknik Analisis Data.....	29
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis.....	31
B. Gambaran Umum Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.....	33

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 V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil .....	37
B. Pembahasan.....	59

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	72

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**