

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Pembatasan dan Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Landasan Teori .....	9
B. Penelitian Terdahulu .....	22
C. Kerangka Dasar Penelitian .....	24
D. Definisi Konseptual .....	25
E. Definisi Operasional .....	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	29
A. Jenis Penelitian .....	29
B. Lokasi Penelitian .....	30
C. Jenis Data dan Sumber Data .....	31
D. Teknik Pengambilan Sampel/Informan.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data .....	34
F. Teknik Analisis Data .....	35
G. Validitas Data .....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	40
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	41
B. Sajian Data .....	75
C. Deskripsi Analisis Data .....	101
D. Faktor Pendukung dan Penghambat .....	103
BAB V PENUTUP .....	109
A. Kesimpulan .....	109
B. Implikasi .....	112
C. Saran .....	113

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
II.1 Penelitian Terdahulu .....	22
IV.1 Data Sarana dan Prasarana Dinas Lingkungan Hidup .....	42
IV.2 Beban Kerja Pelayanan Sampah .....	61
IV.3 Data Kapasitas volume TPS .....	66
IV.4 Tarif Retribusi pelayanan Persampahan/Kebersihan .....	69
IV.5 Data Potensi Timbulan Sampah .....	78
IV.6 Indikator Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) .....	83
IV.7 Indikator Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	88
IV.8 Indikator Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	93
IV.9 Indikator Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	97
IV.10 Indikator Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	100
IV 11 Hasil Analisis Data .....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 Kerangka Pikir Penelitian .....	24
III.1 Check dan Recheck .....	33
III.2 Pengumpulan Data .....	37
IV.1 Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup .....	49