DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....i

LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUAN ii

ABSTRAK.....iii

KATA PENGANTAR.....iv

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR.....x

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I : PENDAHULUAN 1

A. LatarBelakangMasalah..... 1

B. IdentifikasiMasalah 2

C. PembatasanMasalah 3

D. PerumusanMasalah 4

E. TujuanPenelitian..... 5

F. ManfaatPenelitian..... 6

BAB II : KAJIAN PUSTAKA 7

A. KerangkaTeoritis 7

B. Penelitian Relevan 21

C. Kerangka Berfikir..... 26

BAB III : METODE PENELITIAN..... 28

A. Lokasi Penelitian..... 28

B. Populasi dan Sampel 28

C. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional 29

D. Teknik Pengumpulan Data 30

E. Teknik Analisa Data..... 31

BAB IV : DESKRIPSI WILAYAH 32

A. Sejarah Singkat Kota Medan..... 32

B.Keadaan Fisik Wilayah Penelitian..... 33

C.Keadaan Non Fisik Wilayah Penelitian 36

D.Sarana Dan Prasarana Pelayanan Umum 40

BAB V : HASIL PENELITIAN 48

A. Hasil Penelitian..... 48

B.Pembahasan 56
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN..... 66
A. Kesimpulan 66
B. Saran 67
DAFTAR PUSTAKA 68
DAFTAR LAMPIRAN……. 70