

## DAFTAR ISI

I. Pendahuluan	1
Rumusan masalah	3
Tujuan penelitian	3
Manfaat penelitian	3
II. Kajian Literatur	4
Kualitas Layanan	4
Kompetensi SDM	6
Aksesibilitas pelayanan	8
Kerangka Konseptual	9
Hipotesis	10
Definisi SDM	10
III. Metode Penelitian	13

Populasi dan sampel Penelitian	13
Jenis dan Sumber Data	14
Teknik Pengumpulan Data	15
Teknik Analisis Data	15
IV. Hasil dan Pembahasan	16
Hasil	16