UNIVERSITAS
GADJAH MADA
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BATANG
Khasan Basri, Prof. Dr. Torontuan Keban Yeremias, S.U, MURP.
Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR LAMPIRAN ix
ABSTRAK x
BAB I PENDAHULAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 14
1.3. Tujuan Penelitian 14
1.4. Manfaat Penelitian 15
BAB II LANDASAN TEORI 17
2.1. Kajian Teori 17
2.2. Penelitian Relevan 46
2.3. Pengembangan Hipotesis 58
2.4. Model Penelitian 63
2.5. Hipotesis 64
BAB III METODE PENELITIAN 66
3.1. Jenis Penelitian 66
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian 66
3.3. Skala Pengukuran 68
3.4. Metode Pengumpulan Data 69
3.5. Operasional Variabel 69

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BATANG
Khasan Basri, Prof. Dr. Torontuan Keban Yeremias, S.U, MURP.
Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.6. Metode dan Teknik Analisis Data 71
3.7. Uji Kualitas Data 72
3.8. Uji Asumsi Klasik 75
3.9. Pengujian Hipotesis 77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 81
4.1.Gambaran Umum 81
4.2.Deskripsi Hasil Penelitian 84
4.3.Analisis Hasil Penelitian 110
4.4.Pembahasan 123
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 137
5.1.Simpulan 137
5.2.Saran 138
DAFTAR PUSATAKA 139
LAMPIRAN-LAMPIRAN 148