

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
DAFTAR TABEL	4
ABSTRAK	6
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.2.1 Pertanyaan Penelitian	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Kajian Pustaka	15
2.1.1 Inovasi	15
2.1.2 Konsep Pelayanan Publik	17
2.1.3 Inovasi Pelayanan Publik	21
2.1.4 Kepuasan Masyarakat	24
2.1.5 Mal Pelayanan Publik	26
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.2.1 Penelitian dari Yersa Novellina Putri (2018)	28
2.2.2 Nur Handayani (2018)	30
2.2.3 Arik Aryani (2016)	30
2.3 Kerangka Pikir Penelitian	32
2.4 Definisi Operasional	33
2.4.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
2.5 Hubungan antar Variabel dan Perumusan Hipotesis	39
2.5.1 Pengaruh Dimensi Kebaruan terhadap Kepuasan Masyarakat	39
2.5.2 Pengaruh Dimensi Produktivitas terhadap Kepuasan Masyarakat	39
2.5.3 Pengaruh Dimensi Keberdampakan terhadap Kepuasan Masyarakat	39
2.5.4 Pengaruh Dimensi Keberlanjutan terhadap Kepuasan Masyarakat	39
2.5.5 Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat	39

BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Metode Penelitian	40
3.2 Objek Penelitian dan Tempat Penelitian	40
3.2.1 Populasi	40
3.2.2 Sampel	40
3.2.3 Waktu dan Tempat	41
3.3 Sumber Data	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data	42
3.5 Teknik Pengolahan Data	43
3.6 Pengujian Instrumen Penelitian	45
3.6.1 Uji Validitas	45
3.6.2 Uji Reliabilitas	49
3.7 Uji Asumsi Klasik	52
3.7.1 Uji Heteroskedasitas	52
3.7.2 Uji Normalitas	53
3.7.3 Uji Multikolinieritas	53
3.7.4 Uji Autokorelasi	54
3.8 Analisis Data	54
3.8.1 Uji Regresi Berganda	55
3.9 Pengujian Hipotesis	56
3.10 Profil Penelitian	58
BAB IV MEMBANGUN KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI INOVASI PELAYANAN PUBLIK	62
4.1 Profil Mal Pelayanan Publik Sleman	63
4.2 Profil Pengguna Layanan Mal Pelayanan Publik Sleman	65
4.3 Profil Kepuasan Masyarakat: Mengurai Atribut Inovasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Sleman	66
4.3.1 Atribut Kebaruan	67
4.3.2 Atribut Produktivitas	72
4.3.3 Atribut Keberdampakan	77
4.3.4 Atribut Keberlanjutan	82

BAB V MENARIK BENANG MERAH INOVASI PELAYANAN DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK	89
5.1 Menelusuri Korelasi Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Sleman	90
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	109
6.1 Kesimpulan	109
6.2 Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Variabel Landasan Kuesioner	40
Tabel 2. Hasil Uji Validitas Keperbaruan	48
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Produktivitas	48
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Keberdampakan	49
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Berkelanjutan	49
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat	50
Tabel 7. Hasil Variabel Keperbaruan	51
Tabel 8. Hasil Variabel Produktivitas	52
Tabel 9. Hasil Variabel Keberdampakan	52
Tabel 10. Hasil Variabel Keberlanjutan	53
Tabel 11. Hasil Variabel Kepuasan Masyarakat	53
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	68
Tabel 14. Hasil Uji Regresi Berganda	97
Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi	98
Tabel 16. Hasil Uji Parsial	99
Tabel 17. Hasil Uji Anova	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat	32
Gambar 2 Halaman Depan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman	Error!
Gambar 3 Sampel Pengambilan Data Responden Menggunakan QR Code dan Link	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 Interaksi dengan Responden Perihal Pengambilan Data	Error!
	Bookmark not defined.