

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	14
1. Kualitas Pelayanan Publik.....	14
2. Kepuasan Masyarakat	31
B. Pengembangan Hipotesis	38
C. Kerangka Berpikir	48
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	45
B. Definisi Konsep	45
C. Definisi Operasional.....	46
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	48
E. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Teknik Analisis Data	51
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	58
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	58
2. Karakteristik Responden	61
3. Hasil Analisis Deskriptif	61
4. Hasil Uji Prasyarat Analisis	68
5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	70
6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	70
7. Hasil Uji F (Simultan).....	75
8. Hasil Koefisien Determinasi	76
B. Pembahasan	76
C. Keterbatasan Penelitian	83

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	85
B. Saran	85

DAFTAR PUSTAKA	88
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Definisi Operasional.....	47
Tabel 2. Skor Pernyataan Kuesioner	50
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen	51
Tabel 4. Norma Penilaian.....	53
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan	60
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Masyarakat	60
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 8. Data Karakteristik Responden.....	61
Tabel 9. Analisis Deskriptif Variabel Bukti Fisik.....	62
Tabel 10. Analisis Deskriptif Variabel Keandalan.....	63
Tabel 11. Analisis Deskriptif Variabel Daya Tanggap	64
Tabel 12. Analisis Deskriptif Variabel Jaminan	65
Tabel 13. Analisis Deskriptif Variabel Empati	66
Tabel 14. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat	66
Tabel 15. Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 16. Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
Tabel 18. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	71
Tabel 19. Hasil Analisis Uji Parsial (t-test).....	73
Tabel 20. Hasil Analisis Uji F (Simultan).....	75
Tabel 21. Hasil Analisis Koefisien Determinasi	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Desain Penelitian.....	44