

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Keaslian Penelitian	12
1.3 Rumusan Masalah	16
1.4 Pertanyaan Penelitian	16
1.5 Tujuan Penelitian	16
1.6 Manfaat Penelitian	17
1.7 Lingkup Penelitian	17
1.8. Sistematika Penelitian	18
BAB II LANDASAN TEORI/KAJIAN PUSTAKA	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Tinjauan Tentang Aset	19
2.1.2 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan	28
2.1.3 Tinjauan Tentang Perizinan	43
2.2 Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu	46
2.3. Formulasi Hipotesis	49
2.4 Kerangka Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Desain Penelitian	51
3.2 Metode Pengumpulan Data	51

3.3 Metode Penentuan Sampel	52
3.4 Definisi Operasional	52
3.5 Instrumen Penelitian	54
3.6 Metode Analisis Data	54
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	55
3.6.2 Uji Normalitas	56
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	57
3.6.4 Uji hipotesis	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1. Pengujian Instrumen	61
4.1.1. Uji Validitas	61
4.1.2 Uji Reliabilitas	61
4.2. Deskripsi Data Penelitian	62
4.2.1. Pelayanan Tangibles	62
4.2.2 Pelayanan Reliability	64
4.2.3 Pelayanan Responsiveness	65
4.2.4 Pelayanan Assurance	67
4.2.5 Pelayanan Emphaty	68
4.3. Pengujian Asumsi Regresi	69
4.3.1. Normalitas	69
4.3.2. Multikolinier	70
4.4. Pengujian Regresi Ganda dan Hipotesis	71
4.3.1. Pengaruh Secara Parsial	71
1.1 Konstanta	72
1.2 Pengaruh <i>Tangibles</i>	72
1.3 Pengaruh Reliabilitas	72
1.4 Pengaruh Responsiveness	73
1.5 Pengaruh Assurance	73
1.6 Pengaruh Emphaty	74
1.7 Pengaruh Secara Simultan	74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1. Kesimpulan	76
5.2. Implikasi dan Rekomendasi	77
5.3. Keterbatasan	77
5.2. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi dan Akibat Model Serqual	37
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Validitas	61
Tabel 4.2 Hasil Reliability	62
Tabel 4.3 Kategorisasi Skor Pengukuran	62
Tabel 4.4 Deskriptif Skor Tangibles	63
Tabel 4.5 Kategorisasi Skor Tangibles	63
Tabel 4.5 Deskriptif Skor Reliability	64
Tabel 4.6 Kategorisasi Skor Reliability	65
Tabel 4.7 Deskriptif Skor Responsiveness	66
Tabel 4.8 Kategorisasi Skor Responsiveness	66
Tabel 4.9 Sedkriptif Skor Asurance	67
Tabel 4.10 Katedorisasi Skor Asurance	67
Tabel 4.11 Deskriptif Skor Emphaty	68
Tabel 4.12 Kategorisasi Skor Emphaty	69
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Normalitas	70
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Linieritas	70
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Multikolinier	71
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Regresi	71

DAFTAR GAMBAR

Bagan 2.1 Kerangka Pikir	50
Gambar 4 Sebaran Kategorisasi Skor <i>Tangibles</i>	64
Gambar 2 Histogram Pelayanan <i>Reliability</i>	65
Gambar 4 Histogram Pelayanan <i>Responsiveness</i>	66
Gambar 4 Histogram Pelayanan <i>Asurance</i>	68
Gambar 5 Histogram Pelayanan <i>Emphaty</i>	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Materi Pertanyaan	82
Lampiran 2 Kuesioner tentang kinerja layanan BPTPM	90
Lampiran 3 Kuesioner tentang harapan layanan BPTPM	93
Lampiran 4 Rekapitulasi data analisis kepuasan	104
Lampiran 5 <i>Output</i> olahan data	109