

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN KEASLIAN

KATA PENGANTAR ..... i

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... iii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR GAMBAR ..... ix

DAFTAR TABEL..... x

DAFTAR LAMPIRAN ..... xi

ABSTRAKSI ..... xii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 10

1.3 Tujuan ..... 11

1.4 Manfaat ..... 11

1.5 Sistematika Penulisan ..... 12

1.6 Kerangka Pikir ..... 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 15

2.1 Teori dan Konsep ..... 15

2.1.1 Pentingnya Pelanggan dalam Pelayanan Jasa ..... 15

2.1.2 Kemampuan Organisasi dalam Melayani Masyarakat..... 18

2.1.3 Membangun Pelayanan Publik yang Optimal..... 24

2.1.4 Usaha Organisasi untuk Mencapai Kepuasan Pelanggan/Konsumen.....	26
2.1.5 Perbandingan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan .....	32
2.3 Variabel Penelitian .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
3.1 Perspektif Pendekatan Penelitian .....	43
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.1.1.1 Teknik Angket (Kuesioner) .....	43
3.1.1.2 Teknik Dokumentasi .....	44
3.1.1.3 Teknik Observasi .....	45
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	45
3.4 Jenis Data .....	47
3.5 Sumber Data.....	48
3.6 Instrumen Penelitian .....	48
3.7 Teknik Analisis Data.....	49
1. Uji Validitas .....	50
2. Uji Reliabilitas.....	51

3. Analisis Korelasi Bivariat Pearson.....	51
4. Analisis Koefisien .....	52
5. Uji t dan Uji F.....	52
3.8 Hipotesis.....	52
3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	52
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian .....	54
4.2 Deskripsi Responden.....	55
4.3 Hasil Pengolahan Data .....	56
4.3.1 Uji Validitas .....	56
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	58
4.3.3 Analisis Korelasi Bivariat Pearson.....	59
4.3.4 Analisis Koefisien Regresi .....	61
4.3.5 Uji Signifikansi (Uji t dan Uji F) .....	63
4.2 Pembahasan.....	65
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan .....	66

5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	