

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
RINGKASAN.....	v
SUMMARY.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	8
E. Sistematika pembahasan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Masyarakat.....	11
1. Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	11
2. Pengukuran Kepuasan Masyarakat.....	12
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.....	15
B. Pelayanan Publik.....	16
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2. Karakteristik Pelayanan Publik.....	20
3. Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik.....	20
4. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	25
5. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik.....	28
6. Standar Pelayanan Publik.....	30
7. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	31
C. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat ..	34
D. Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Variabel dan Pengukurannya.....	40

1. Variabel.....	40
2. Definisi Konseptual.....	40
3. Definisi Operasional.....	42
4. Skala Pengukuran.....	45
D. Populasi dan Sampel.....	46
1. Populasi.....	46
2. Sampel.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	50
F. Validitas dan Reliabilitas.....	50
G. Analisis Data.....	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	64
B. Penyajian Data.....	69
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	69
(a) Jenis kelamin.....	69
(b) Umur Responden.....	70
(c) Tingkat Pendidikan.....	71
(d) Pekerjaan.....	72
C. Analisis dan Interpretasi.....	73
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	73
(a) Frekuensi Jawaban Responden.....	73
(1) Distribusi Frekuensi Sub Variabel Bukti Fisik (X_1) ..	73
(2) Distribusi Frekuensi Sub Variabel Reliabilitas (X_2) ..	75
(3) Distribusi Frekuensi Sub Variabel Daya Tanggap (X_3) ..	77
(4) Distribusi Frekuensi Sub Variabel Jaminan (X_4).....	79
(5) Distribusi Frekuensi Sub Variabel Empati (X_5).....	81
(6) Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) ..	82
2. Analisis Statistik Inferensial.....	88
(a) Uji Hipotesis I.....	88
(1) Uji Asumsi Klasik.....	88
(2) Analisis Regresi Linier Berganda.....	91
(3) Uji F.....	94
(b) Uji Hipotesis II.....	95
D. Pembahasan.....	102

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	114
B. Saran.....	121

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

