

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	v
RINGKASAN SKRIPSI	vi
PERNYATAAN KEASLIAN	viii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian	11
1.3. Pembatasan Masalah	12
1.4. Rumusan Masalah	12
1.5. Tujuan Penelitian	12
1.6. Manfaat Penelitian	13
1.6.1. Manfaat Teoritis	13
1.6.2. Manfaat Praktis	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1. Konsep Kepuasan Masyarakat	15
2.1.1. Pengertian Kepuasan Masyarakat	15
2.1.2. Tujuan Pemberian Kepuasan Kepada Masyarakat.....	16
2.1.3. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	17
2.1.4. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	20
2.2. Pelayanan Publik.....	21
2.2.1. Konsep Pelayanan Publik.....	21
2.2.2. Unsur –Unsur Pelayanan.....	25
2.2.3. Prinsip, Standar dan Asas Pelayanan Publik.....	26
2.2.4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	32
2.2.5. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	33
2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat	37
2.3.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan....	38
2.4. Hasil Penelitian Yang Relevan	39
2.5. Kerangka Pikir Penelitian	42
2.6. Hipotesis	44
2.7. Definisi Konsep dan Definisi Operasional Variabel Penelitian...	45
2.7.1. Definisi Konsep Variabel Penelitian	45

2.7.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1. Jenis Penelitian	47
3.2. Langkah-Langkah Penelitian	47
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian	48
3.3.1. Lokasi Penelitian.....	48
3.3.2. Waktu Penelitian	48
3.4. Populasi dan Sampel	50
3.4.1. Populasi	50
3.4.2. Sampel.....	50
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.6. Alat Pengumpulan Data	52
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Pengumpulan Data.....	54
3.7.1. Uji Validitas	54
3.7.2. Reliabilitas	56
3.8. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	57
3.8.1. Pengolahan Data.....	57
3.8.2. Teknik Analisis Data.....	58
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	65
6.1. Gambaran Umum Kantor Desa Sungai Duri Dua.....	65
6.2. Visi dan Misi serta Tujuan	67
6.2.1. Visi Kantor Desa Sungai Duri Dua.....	67
6.2.2. Misi Kantor Desa Sungai Duri Dua	67
6.2.3. Tujuan Kantor Desa Sungai Duri Dua	68
6.3. Sarana dan Prasarana Kantor Desa Sungai Duri Dua	69
6.4. Bagan Struktur Organisasi dan Jabatan Pegawai Kantor Desa Sungai Duri Dua	70
6.5. Tugas Pokok Dan Fungsi	71
6.6. Keadaan Demografis.....	81
4.6.1. Jumlah Penduduk Desa Sungai Duri Dua	81
4.6.2. Jumlah Penduduk berdasarkan Agama atau Aliran Kepercayaan	83
4.6.3. Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	84
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	86
5.1. Deskripsi Variabel Penelitian.....	86
5.1.1. Data Identifikasi Responden	86
5.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	90
5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	114
5.3. Uji Asumsi Klasik	120
5.4. Uji Hipotesis	121
5.4. Analisis Data	126
5.5. Pembahasan.....	130
BAB VI PENUTUP	134
6.1. Simpulan	134
6.2. Implikasi	136
6.3. Saran	137

6.4. Keterbatasan Penelitian.....	138
DAFTAR PUSTAKA	139
Lampiran	142