

DAFTAR TABEL

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1. 1 Sarana dan Prasaran Kantor Desa Sungai Duri Dua | 9 |
| Tabel 3. 1 Waktu Penelitian | 49 |
| Tabel 4. 1 Sarana dan Prasaran Kantor Desa Sungai Duri Dua | 69 |
| Tabel 4. 2 Struktur Jabatan Pegawai | 70 |
| Tabel 4. 3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama dan Kepercayaan | 83 |
| Tabel 4. 4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 84 |
| Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 86 |
| Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Usia..... | 87 |
| Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan..... | 88 |
| Tabel 5. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan | 89 |
| Tabel 5. 5 Standar Penilaian..... | 91 |
| Tabel 5. 6 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X) | 93 |
| Tabel 5. 7 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Keandalan (<i>reliability</i>)..... | 94 |
| Tabel 5. 8 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Berwujud (<i>tangible</i>) | 96 |
| Tabel 5. 9 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)..... | 98 |
| Tabel 5. 10 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Jaminan (<i>assurance</i>)..... | 100 |
| Tabel 5. 11 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Empati atau Kepedulian (<i>Emphaty</i>) | 102 |
| Tabel 5. 12 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kepuasan Masyarakat (Y)..... | 104 |
| Tabel 5. 13 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Prosedur Pelayanan | 105 |
| Tabel 5. 14 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Persyaratan Pelayanan..... | 107 |
| Tabel 5. 15 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kecepatanan Pelayanan..... | 109 |
| Tabel 5. 16 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Petugas Pelayanan | 111 |
| Tabel 5. 17 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Tanggung Jawab Petugas Pelayanan..... | 113 |
| Tabel 5. 18 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)..... | 116 |
| Tabel 5. 19 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)..... | 117 |
| Tabel 5. 20 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian..... | 120 |
| Tabel 5. 21 Hasil Uji Normalitas | 121 |
| Tabel 5. 22 Hasil Uji t (parsial) | 123 |
| Tabel 5. 23 Hasil Uji F (simutan)..... | 125 |
| Tabel 5. 24 Analisis Regresi Linier Sederhana | 127 |
| Tabel 5. 25 Model Summary Untuk Koefisien Determinasi | 129 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 Waktu Pelayanan di Sekretariat | 7 |
| Gambar 1. 2 Alur Pelayanan | 8 |
| Gambar 1. 3 Ruang Tunggu Kantor Desa Sungai Duri Dua | 10 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian..... | 43 |
| Gambar 4. 1 Kantor Desa Sungai Duri Dua..... | 65 |
| Gambar 4. 2 Peta Wilayah Administrasi Kantor Desa Sungai Duri Dua..... | 66 |
| Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa..... | 71 |
| Gambar 4. 4 Jumlah Penduduk Desa Sungai Duri Dua | 82 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian..... | 142 |
| Lampiran 2 : Tabulasi Hasil Penyebaran Hasil Kuesioner Variabel Penelitian..... | 149 |
| Lampiran 3 : Hasil Distribusi Frekuensi | 151 |
| Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas Instrument..... | 161 |
| Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas Instrument | 163 |
| Lampiran 6 : Hasil Uji Prasyarat..... | 165 |
| Lampiran 7 : Hasil Uji Analisis Data | 166 |
| Lampiran 8 : SK Pembimbing | 167 |
| Lampiran 9 : SK Penguji Seminar | 168 |
| Lampiran 10 : Surat Keterangan Selesai Seminar..... | 169 |
| Lampiran 11 : Surat Izin Penelitian | 170 |
| Lampiran 12 : Surat Tugas | 171 |
| Lampiran 13 : Dokumentasi Penelitian..... | 172 |
| Lampiran 14 : SK Penguji Skripsi | 174 |
| Lampiran 15 : R Tabel <i>Product Moment</i> | 175 |
| Lampiran 16 : T Tabel..... | 176 |
| Lampiran 17 : F Tabel..... | 177 |
| Lampiran 18 : Data Responden..... | 179 |
| Lampiran 19 : Daftar Riwayat Hidup..... | 180 |