

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
Sampul	
Lembar Pengesahan	
Abstrak	i
Abstract	ii
Ringkasan Skripsi	iii
Pernyataan Keaslian	v
Halaman Motto dan Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Pembatasan Masalah	13
1.4 Rumusan Masalah	14
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat Peneltian.....	14
1.6.1 Manfaat Teoritis	14
1.6.2 Manfaat Praktis	15
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 16
2.1 Kualitas Pelayanan	16
2.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan	17
2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	18
2.2 Kinerja Pegawai	19
2.2.1 Indikator Kinerja Pegawai.....	20
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	22
2.3 Hubungan Antara Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan	23
2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	24
2.5 Kerangka Pikir.....	25
2.6 Hipotesis.....	26
2.7 Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional Variabel Penelitian	27
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 32
3.1 Jenis Penelitian	32

3.2 Langkah-langkah Penelitian	32
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.4 Populasi dan Sampel.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6 Alat Pengumpulan Data.....	37
3.7 Uji Validitas dan Realibitas Alat Penegumpulan Data.....	40
3.8 Teknik Analisis Data	44
 BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	 48
4.1 Sejarah Desa Sungai Ambawang Kuala	48
4.2 Visi dan Misi Pemerintah Desa.....	54
4.3 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa	55
4.4 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi	56
 BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 63
5.1 Hasil Penelitian	63
5.1.1 Analisis Statistik Deskriptif	63
5.1.2 Deskripsi Data Identitas Responden	64
5.1.3 Deskripsi Data Jawaban Responden	66
5.1.4 Hasil Variabel Kinerja Pegawai.....	66
5.1.5 Hasil Variabel Kualitas Pelayanan	81
5.1.6 Analisis Inferensial	95
5.2 Hasil Pembahasan	101
 BAB VI PENUTUP	 106
6.1 Kesimpulan	106
6.2 Implikasi	107
6.3 Saran	108
6.4 Keterbatasan Penelitian.....	109
 DAFTAR PUSTAKA	 110
 DAFTAR LAMPIRAN	 112