

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSERTUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
1. Kegunaan Akademis.....	5
2. Kegunaan Praktik	5
E. Kerangka Pemikiran.....	6
F. Hipotesis.....	8
G. Langkah-Langkah Penelitian	9
1. Lokasi Penelitian	9

2. Paradigma dan Pendekatan.....	9
3. Metode Penelitian.....	10
4. Jenis data dan Sumber data.....	10
5. Populasi dan sampel	11
6. Teknik pengumpulan data	12
7. Validitas Realibitas.....	13
8. Teknik Analisis Data	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	20
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	20
B. Kualitas Pelayanan.....	22
1. Kualitas Pelayanan	22
2. Komponen Kualitas Pelayanan.....	25
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan.....	28
4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	31
C. Kepuasan.....	33
1. Pengertian Kepuasan	33
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan	35
3. Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan	36
4. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	38
D. SISKOHAT	40
1. Pengertian SISKOHAT	40
2. Sejarah Siskohat	42
3. Fitur dan Fungsi SISKOHAT.....	45

C. Tujuan SISKOHAT.....	47
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
1. Sejarah Kementerian Agama Kota Cimahi	50
2. Visi, Misi Kementerian Agama Kota Cimahi	51
3. Struktur Organisasi Kementrian Agama Kota Cimahi.....	53
B. Hasil Penelitian	54
1. Uji Deskriptif Responden Penelitian	54
2. Uji Validitas	57
3. Uji Reliabilitas.....	58
4. Uji Asumsi Klasik	60
5. Analisis Regresi Linier Sederhana	63
6. Uji Koefiensi Determinasi (<i>R Square</i>)	65
7. Uji T-Test (Parsial).....	66
C. Pembahasan Hasil Analisis Data.....	68
BAB IV PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Variabel X	6
Tabel 1.2 Variabel Y	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 3.2 Uji Reliabilitas Variabel X	59
Tabel 3.3 Reliabilitas Variabel Y	60
Tabel 3.4 Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 3.5 Hasil Uji Multikolineritas	62
Tabel 3.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62
Tabel 3.7 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	63
Tabel 3.8 Koefisien determinasi (R Square).....	65
Tabel 3.9 Uji T-Test (Parsial).....	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	8
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Cimahi.....	53
Gambar 3.2 Responden Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 3.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Gambar 3.4 Responden Berdasarkan Domisili	57
Gambar 3.5 Tabel T.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	79
Lampiran 2 Pedoman Kuesioner	79
Lampiran 3 Hasil Data Primer Kuesioner.....	84
Lampiran 4 Distribusi Nilai r-tabel Product Moment	85
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	86
Lampiran 6 Foto Dokumentasi.....	88

