

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Hasil Penelitian	9
F. Kerangka Berpikir.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Hasil Penelitian Terdahulu	14
B. <i>Grand Theory</i> (Administrasi Publik).....	18
C. <i>Middle Range Theory</i> (Pelayanan Publik)	20
D. <i>Applied Theory</i>	22
E. Hipotesis.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	28
B. Sumber Data Penelitian.....	29
C. Teknik Pengumpulan Data	29
D. Populasi dan Sampel	31
E. Analisis Uji Instrumen	35
1. Uji Instrumen Penelitian	36
2. Uji Asumsi Klasik	37

3. Uji Regresi Linier Berganda	38
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	39
F. Analisis Hasil Penelitian	39
G. Tempat dan Waktu Penelitian	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Kondisi Objektif Penelitian	42
B. Deskripsi Hasil Penelitian	46
C. Pembahasan dan Pengolahan Hasil Penelitian	57
D. Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V PENUTUP	76
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	82
RIWAYAT HIDUP	99



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Surat Permohonan Magang yang Diterbitkan dan Ditolak.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3. 1 Tabel Alternatif Jawaban dan Bobot Nilai.....	31
Tabel 3. 2 Jumlah pemohon yang mengajukan surat keterangan magang periode Januari-September 2025.....	32
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Penelitian	33
Tabel 3. 4 Waktu Penelitian.....	41
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Instrumen	47
Tabel 4. 3 Klasifikasi Koefisien Reliabilitas.....	48
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X.....	48
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Y	49
Tabel 4. 6 Kriteria Penilaian Berdasarkan Rating Scale	50
Tabel 4. 7 Dimensi Tangible	50
Tabel 4. 8 Dimensi <i>Reliability</i>	51
Tabel 4. 9 Dimensi Responsive.....	52
Tabel 4. 10 Dimensi Assurance	53
Tabel 4. 11 Dimensi Empathy	53
Tabel 4. 12 Dimensi Expectation	54
Tabel 4. 13 Dimensi Perceived Performance	55
Tabel 4. 14 Dimensi Disconfirmation	56
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas.....	57
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
Tabel 4. 18 Hasil Uji T	60
Tabel 4. 19 Hasil Uji F (Simultan).....	63
Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Linear berganda	64
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66