

## DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Abstraks .....	iii
Abstract.....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar isi .....	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	10
1.3. Rumusan Masalah .....	11
1.4. Tujuan Penelitian .....	12
1.5. Kegunaan Penelitian .....	13
1.6. Kerangka Pemikiran .....	14
1.7. Hipotesis .....	22
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Kualitas Pelayanan .....	23
2.1.1. Pengertian Kualitas .....	23
2.1.2. Pengertian Pelayanan.....	25
2.1.3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	29
2.1.4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	31
2.1.5. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	37
2.2. Pelayanan KTP.....	38
2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	41
2.3.1. Pengertian Kepuasan Pemohon.....	41
2.3.2. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat.....	42
2.3.3. Dimensi Kepuasan Pemohon .....	44
2.4. Keterkaitan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	45
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Metode Penelitian .....	46
3.2. Jenis Data .....	46
3.3. Populasi dan Sampel .....	47
3.2.1. Populasi .....	47
3.2.2. Sampel .....	47
3.4. Variabel Penelitian .....	49
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.6. Teknik Analisis Data .....	53
3.7. Pengujian Instrumen Penelitian.....	55
3.7.1. Uji Validitas .....	55
3.7.2. Uji Reliabilitas .....	56
3.7.3. Analisis Koefisien Korelasi.....	57
3.8. Pengujian Hipotesis Dan Signifikan.....	59

3.9. Analisis Regresi Linier sederhana.....	61
3.10. Analisis Regresi Linier Berganda 3 Prediktor .....	63
3.11. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	64
3.11.1. Lokasi Penelitian.....	64
3.11.2. Waktu Penelitian.....	65
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
4.1. Kondisi Objek Penelitian.....	66
4.1.1. Kondisi Umum Kecamatan Cicalengka .....	66
4.1.2. Kondisi Masyarakat Kecamatan Cicalengka.....	67
4.1.3. Visi Dan Misi Kecamatan.....	68
4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Pemerintahan.....	69
4.1.5. Sarana Dan Prasarana .....	70
4.1.6. Kondisi Pegawai.....	71
4.2. Pengujian Instrumen .....	71
4.2.1. Uji Validitas.....	71
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	73
4.3. Uji Hipotesis Sarana Prasarana (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).....	76
4.3.1. Analisis Korelasi X1 terhadap Y .....	76
4.3.2. Uji Signifikan X1 terhadap Y .....	79
4.3.3. Persamaan Regresi Linear Sederhana X1 terhadap Y.....	80
4.4. Uji Hipotesis Keandalan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) .....	82
4.4.1. Analisis Korelasi X2 terhadap Y.....	82
4.4.2. Uji Signifikan X2 terhadap Y.....	85
4.4.3. Persamaan Regresi Linear Sederhana X2 terhadap Y.....	87
4.5. Uji Hipotesis Daya Tanggap (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) 88	
4.5.1. Analisis Korelasi X3 terhadap Y.....	88
4.5.2. Uji Signifikan X3 terhadap Y.....	92
4.5.3. Persamaan Regresi Linear Sederhana X3 terhadap Y.....	93
4.6. Uji Hipotesis X1, X2 dan X3 terhadap Y.....	95
4.6.1. Uji Korelasi X1, X2 dan X3 terhadap Y .....	95
4.6.2. Persamaan Regresi Linear Berganda .....	105
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan .....	106
5.2. Rekomendasi .....	107
DAFTAR PUSTAKA .....	xii
<b>LAMPIRAN</b>	