

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

RIWAYAT HIDUP

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah 5

C. Rumusan Masalah 5

D. Tujuan Penelitian 5

E. Kegunaan Penelitian 6

F. Kerangka Pemikiran	7
G. Hipotesis.....	19
BAB II	21
TINJAUAN PUSTAKA	21
A. Penelitian Terdahulu	21
B. Tinjauan Kualitas Pelayanan	22
1. Tinjauan Kualitas	22
2. Tinjauan Pelayanan	23
3. Tinjauan Kualitas Pelayanan	28
4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	31
C. Kepuasan Pemohon	33
D. Keterkaitan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pemohon	35
BAB III.....	37
METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Metode Penelitian.....	37
B. Populasi dan Sampel	38
1. Populasi	38
2. Sampel.....	38
C. Variable Penelitian	39
D. Teknik Pengumpulan Data	42

1. Observasi	42
2. Angket/Kuesioner.....	43
3. Studi Kepustakaan	43
E. Skala Pengukuran Data	43
F. Pengujian instrumen penelitian	44
4. Uji Validitas	44
5. Uji Reliabilitas.....	45
3. Uji Normalitas	47
4. Uji Koefisien Korelasi	47
G. Teknik Analisis Data.....	48
1. Uji T	48
2. Analisis Regresi Linier Sederhana	49
3. Analisis Koefisien Determinasi.....	50
H. Jadwal dan Tempat Penelitian.....	50
1. Tempat Penelitian.....	50
2. Jadwal Penelitian.....	51
BAB IV	52
HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	52
A. Gambaran Umum Kantor Badan Pertanahan Kota Bandung.....	52
1. Sejarah Singkat Kantor Pertanahan Kota Bandung.....	52

2.	Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kota Bandung	53
3.	Struktur Organisasi Kantor BPN Kota Bandung.....	55
B.	Deskripsi Data Penelitian	59
1.	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
2.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
3.	Responden Berdasarkan Pemohonan yang Di Urus	60
C.	Hasil Analisis Data.....	61
1.	Hasil Uji Validitas Instrument.....	61
2.	Hasil Uji Reliabilitas Instrument.....	62
3.	Hasil Uji Normalitas Data	63
4.	Hasil Uji Korelasi Rank Spearman	64
5.	Hasil Uji Hipotesis (Uji T).....	65
D.	Pembahasan Hasil Penelitian	68
1.	Penerapan Kualitas Pelayanan BPN Kota Bandung dalam Pembuatan Sertifikat Tanah.....	68
2.	Kepuasan Pemohon dalam Pembuatan Sertifikat Tanah di BPN Kota Bandung.....	69
3.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon dalam pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung ...	70
	BAB V	72

PENUTUP	72
A. Simpulan.....	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	lxxv
LAMPIRAN	lxxvii

