

DAFTAR ISI

ABSTRAK

| | |
|---|------------|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR GAMBAR..... | v |
| DAFTAR TABEL | vi |
| BAB I. Pendahuluan | 7 |
| A. Latar Belakang | 7 |
| B. Identifikasi Masalah | 15 |
| C. Rumusan Masalah | 15 |
| D. Tujuan Penelitian | 16 |
| E. Batasan masalah | 17 |
| F. Kegunaan Penelitian | 18 |
| G. Kerangka Berpikir | 19 |
| H. Hipotesis..... | 21 |
| BAB II. Kajian Pustaka | 23 |
| A. Penelitian Terdahulu | 23 |
| B. Kajian Teori | |
| 1. Grand Theory, Middle Range Theory dan Operational Theory | 26 |
| 2. Administrasi Publik..... | 27 |
| 3. Pelayanan Publik | 29 |
| 4. Kualitas Pelayanan | 30 |
| 5. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik | 32 |
| 6. Kepuasan Masyarakat | 37 |
| 7. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat | 39 |
| BAB III. Metodologi Penelitian | 40 |
| A. Metode Penelitian..... | 40 |
| B. Sumber dan Jenis Data | 41 |
| 1. Sumber data..... | 42 |
| 2. Jenis Data | 42 |
| C. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel | 43 |
| 1. Variabel Bebas | 43 |
| 2. Variabel Tidak Bebas atau Terikat..... | 43 |
| D. Populasi dan Sampel | 45 |
| 1. Populasi | 45 |
| 2. Sampel..... | 46 |

| | |
|---|------------|
| E. Teknik Pengumpulan Data | 48 |
| 1. Angket dan Kuisisioner | 49 |
| F. Metode Analisis Data | 50 |
| 1. Analisis Deskriptif | 50 |
| G. Pengujian Instrumen Penelitian | 51 |
| 1. Uji Validitas | 51 |
| 2. Uji Reliabilitas | 52 |
| 3. Uji Korelasi | 53 |
| 4. Analisa Regresi Berganda | 54 |
| 5. Uji Hipotesis | 55 |
| 6. Uji Parsial | 56 |
| 7. Uji Simultan | 58 |
| 8. Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 60 |
| H. Tempat dan jadwal Penelitian | 62 |
| 1. Tempat Penelitian | 62 |
| 2. Jadwal Penelitian | 62 |
| BAB IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan | 63 |
| A. Hasil Analisis Statistik Deskriptif | 63 |
| 1. Tanggapan Responden Mengenai Sarana | 63 |
| 2. Tanggapan Responden Mengenai Keandalan | 65 |
| 3. Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap | 68 |
| 4. Tanggapan Responden Mengenai Jaminan | 70 |
| 5. Tanggapan Responden Mengenai Empati | 73 |
| 6. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan | 75 |
| B. Hasil Pengujian Instrumen | 78 |
| 1. Uji Validitas | 78 |
| 2. Uji Reliabilitas | 82 |
| C. Analisa Korelasi | 85 |
| D. Hasil Pengujian Hipotesis | 88 |
| E. Uji Koefisiensi Determinasi | 97 |
| F. Pembahasan | 98 |
| 1. Pengaruh Sarana (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) | 98 |
| 2. Pengaruh Keandalan (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) .. | 101 |
| 3. Pengaruh Daya Tanggap (X3) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) | |
| | 104 |
| 4. Pengaruh Jaminan (X4) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) | 108 |
| 5. Pengaruh Empati (X5) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) | 111 |
| 6. Pengaruh Sarana (X1) dan Keandalan (X2) Daya Tanggap (X3) | |
| Jaminan (X4) Empati (X5) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) .. | 115 |
| BAB V. Kesimpulan | 120 |
| A. Kesimpulan | 120 |
| B. Saran | 122 |
| DAFTAR PUSTAKA | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1. Gambar Kerangka Berpikir | 18 |
| Gambar 3.1. Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (Uji-t)..... | 51 |
| Gambar 3.2. Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (Uji-F) | 53 |
| Gambar 4.1. Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (Uji-t) | 86 |
| Gambar 4.2. Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (Uji-t) | 86 |
| Gambar 4.3. Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (Uji-t) | 87 |
| Gambar 4.4. Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (Uji-t) | 88 |
| Gambar 4.5. Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (Uji-t) | 88 |
| Gambar 4.6. Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (Uji-F) | 90 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Data Pengajuan E-Ktp di Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang | 12 |
| Tabel 1.2 Masalah Dilapangan | 13 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 17 |
| 23 | |
| Tabel 3.1 Devinisi Operasional Variabel | 38 |
| Tabel 3.2 Jumlah Penduduk yang Membuat KTP Dari Bulan Agustus Sampai Dengan Desember 2020 | 41 |
| Tabel 3.3 Kaidah Kuesioner Arikunto | 44 |
| Tabel 3.4 Kriteria Interpretasi Skor | 45 |
| Tabel 3.5 Kaidah Reliabilitas triton | 46 |
| Tabel 4.1 Pernyataan 1 | 57 |
| Tabel 4.2 Pernyataan 2 | 58 |
| Tabel 4.3 Pernyataan 3 | 58 |
| Tabel 4.4 Pernyataan 4 | 59 |
| Tabel 4.5 Pernyataan 1 | 60 |
| Tabel 4.6 Pernyataan 2 | 60 |
| Tabel 4.7 Pernyataan 3 | 61 |
| Tabel 4.8 Pernyataan 4 | 61 |
| Tabel 4.9 Pernyataan 1 | 62 |
| Tabel 4.10 Pernyataan 2 | 63 |
| Tabel 4.11 Pernyataan 3 | 63 |
| Tabel 4.12 Pernyataan 4 | 64 |
| Tabel 4.13 Pernyataan 1 | 65 |
| Tabel 4.14 Pernyataan 2 | 65 |
| Tabel 4.15 Pernyataan 3 | 66 |
| Tabel 4.16 Pernyataan 4 | 66 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.17 Pernyataan 1 | 67 |
| Tabel 4.18 Pernyataan 2 | 68 |
| Tabel 4.19 Pernyataan 3 | 68 |
| Tabel 4.20 Pernyataan 4 | 69 |
| Tabel 4.21 Pernyataan 1 | 70 |
| Tabel 4.22 Pernyataan 2 | 70 |
| Tabel 4.23 Pernyataan 3 | 71 |
| Tabel 4.24 Pernyataan 4 | 71 |
| Tabel 4.25 Hasil uji validitas Sarana (X1) | 72 |
| Tabel 4.26 Hasil uji validitas Keandalan (X2) | 73 |
| Tabel 4.27 Hasil uji validitas Daya Tanggap (X3)..... | 73 |
| Tabel 4.28 Hasil uji validitas Jaminan (X4) | 74 |
| Tabel 4.29 Hasil uji validitas Empati (X5) | 75 |
| Tabel 4.30 Hasil uji validitas Kepuasan (Y) | 75 |
| Tabel 4.31 Klasifikasi Koefesien Reliabilitas | 76 |
| Tabel 4.32 Hasil pengujian reliabilitas Sarana (X1) | 77 |
| Tabel 4.33 Hasil pengujian reliabilitas Keandalan (X2)..... | 77 |
| Tabel 4.34 Hasil pengujian reliabilitas Daya Tanggap (X3) | 77 |
| Tabel 4.35 Hasil pengujian reliabilitas Jaminan (X4) | 78 |
| Tabel 4.36 Hasil pengujian reliabilitas Empati (X5) | 78 |
| Tabel 4.37 Hasil pengujian reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y) | 79 |
| Tabel 4.38 Matrik Korelasi | 79 |
| Tabel 4.39 Analisis Regresi Linier Berganda | 83 |
| Tabel 4.40 Hasil Uji Parsial | 86 |
| Tabel 4.41 Hasil output uji F | 90 |
| Tabel 4.42 Koefesien determinasi | 91 |