

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
MOTTO	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Hasil Penelitian	12
1.6 Kerangka Pemikiran Penelitian	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Tinjauan Penelitian Sebelumnya	16
2.2 Tinjauan Teoritis	23
2.2.1 Administrasi Publik	23
2.2.2 Pelayanan Publik	25
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik	28
2.2.4 Kepuasan Masyarakat	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Objek Penelitian	34
3.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian Sejarah Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta	34
3.1.2 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta	36
3.1.3 Sktuktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta	39
3.1.4 Wilayah Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta	41
3.2 Metode Penelitian	42
3.3 Jenis Data	44
3.3.1 Populasi dan Sampel.....	44

3.3.2 Populasi.....	43
3.3.3 Sampel	45
3.4 Variabel Penelitian	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data	47
3.6 Analisis Data	49
3.7 Analisis Statistik Deskriptif.....	49
3.8 Pengujian Validitas.....	49
3.9 Pengujian Reliabilitas	50
3.10 Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
3.11 Uji Signifikan Pengaruh Parsial (Uji t)	53
3.12 Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F)	54
3.13 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	55
3.14 Tempat dan Jadwal Tempat Penelitian.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	58
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	58
4.1.1 Kualitas Pelayanan (X)	58
4.1.2 Kepuasan Masyarakat (Y).....	68
4.2 Analisis Data,Uji Hipotesis dan Pembahasan	75
4.2.1 Analisis Data	75

4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	80
4.2.3 Pengujian Validitas.....	89
4.2.4 Pengujian Reabilitas.....	96
4.2.5 Analisis Hasil Regresi Linear Berganda.....	99
4.2.6 Uji Signifikan Pengaruh Parsial (Uji t).....	102
4.2.7 Uji Signifikan Pengaruh Simultan (Uji F).....	105
4.2.8 Analisis Hasil Koefisien Determinasi.....	106
4.2.9 Pembahasan.....	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	130
5.1 Kesimpulan.....	130
5.2 Saran.....	133
DAFTAR PUSTAKA.....	138
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	139
DOKUMENTASI LOKASI PENELITIAN.....	158
DOKUMENTASI ANTARA PENELITI DAN RESPONDEN.....	160
RIWAYAT HIDUP.....	164