

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoretis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Kerangka Pemikiran.....	8
1.6 Hipotesis.....	11
1.7 Hasil Penelitian Terdahulu	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Deskripsi Konseptual	16
2.1.1 Administrasi Publik.....	16
2.2.1 Pelayanan Publik	20
2.2.1.1 Definisi Pelayanan Publik	20
2.2.1.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	21
2.2.1.3 Jenis-jenis prinsip Pelayanan Publik	22
2.3.1 Kualitas Sumber Daya Manusia	23

2.1.3.1	Definisi Sumber Daya Manusia	23
2.1.3.2	Dimensi Kualitas Sumber Daya Manusia	24
2.4.1	Kualitas Pelayanan Administrasi.....	25
2.1.4.1	Definisi Kualitas Pelayanan Administratif.....	25
2.1.4.2	Faktor-faktor kualitas Pelayanan Administrasi	26
2.1.4.3	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		27
3.1	Pendekatan dan Metode Penelitian	27
3.2	Jenis dan Sumber Data	28
3.2.1	Jenis Data	28
3.2.1	Sumber Data.....	28
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.3.1	Teknik Pengumpulan Data	29
3.4	Teknik Analisis Data.....	36
3.4.1	Uji Validitas	37
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	38
3.4.3	Analisis Linier Regresi Sederhana	39
3.4.4	Analisis Koefisien Korelasi.....	39
3.5.4	Analisis Koefisien Determinasi.....	40
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	40
3.5	Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.5.1	Tempat Penelitian.....	42
3.5.2	Jadwal Penelitian.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Deskripsi Data	44
4.1.1	Gambaran Umum Kecamatan Bantarujeg.....	44
4.1.1.1	Visi dan Misi Kecamatan Bantarujeg.....	44
4.1.1.2	Kondisi dan Struktur Kecamatan Bantarujeg.....	45
4.2	Data Responden.....	47

4.2.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	48
4.2.3 Identitas Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	49
4.2.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
4.2.5 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan atau Profesi.....	51
4.3 Tabulasi Data Variabel Penelitian.....	53
4.3.1 Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (X).....	53
4.3.1.1 Pengetahuan (Knowledge)	53
4.3.1.2 Keterampilan (Skill).....	55
4.3.1.3 Kemampuan (Abilities).....	57
4.3.2 Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	58
4.3.2.1 Berwujud (Tangibles).....	58
4.3.2.2 Keandalan (Reability)	60
4.3.2.3 Ketanggapan (Responsiviness)	62
4.3.2.4 Jaminan (Assurance)	64
4.3.2.5 Empati (Empathy)	66
4.4 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	68
4.4.1 Uji Validitas	68
4.4.1.1 Uji Validitas Pada Variabel X.....	68
4.4.1.2 Uji Validitas Pada Variabel Y.....	69
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	70
4.4.3 Uji Regresi Linier Sederhana	71
4.4.4 Uji Koefisien Determinasi.....	72
4.4.5 Uji Hipotesis Menggunakan Uji Parsial (Uji t).....	73
4.5 Pembahasan Dan Hasil.....	76
4.5.1 Pengaruh Pengetahuan (<i>Knowledg</i>) terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kecamatan Bantarujeg.....	77
4.5.2 Pengaruh Keterampilan (Skill) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Bantarujeg	78

4.5.3 Pengaruh Kemampuan (Abilities) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Bantaujeg	79
BAB V PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	87
RIWAYAT HIDUP	121

