

DAFTAR ISI

COVER	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
MOTTO	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Hipotesis Penelitian.....	12
H. Kajian Penelitian Terdahulu.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Deskripsi Konseptual	16
1. Administrasi.....	16
2. Administrasi Publik	17
3. Pelayanan	18
4. Kualitas Layanan.....	19
5. Kepuasan Masyarakat	25
BAB III METODE PENELITIAN	31

A. Metode Penelitian	31
B. Populasi dan Sampel	31
C. Teknik Pengumpulan Data.....	31
D. Operasional Variabel.....	33
E. Teknik Analisis Data.....	37
F. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Pengujian Instrumen.....	49
B. Statistika Deskriptif.....	53
1. Gambaran Umum Responden	54
2. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	57
3. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Terhadap Layanan yang Diberikan.....	63
C. Uji Asumsi Klasik.....	68
D. Regresi Linear Sederhana.....	69
E. Koefisien Determinasi.....	75
F. Pembahasan	75
BAB V PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	86
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	93