

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Kerangka Pemikiran.....	10
F. Hipotesis.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Konseptual	14
1. Administrasi Publik.....	14
2. Teori Efektivitas.....	16
3. Kualitas Pelayanan Publik.....	17
4. Program PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Mandiri	22
B. Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian.....	29
B. Populasi dan Sampel	30
1. Populasi.....	30
2. Sampel.....	31

C. Teknik Pengumpulan Data Penelitian	32
1. Kuesioner (Angket)	32
2. Observasi	33
3. Studi Kepustakaan	33
D. Operasional Variabel	33
E. Teknik Analisis Data	39
1. Uji Instrumen	39
2. Analisis Statistik Deskriptif	41
3. Uji Asumsi Regresi Linear Sederhana	44
4. Analisis Regresi Linear Sederhana	46
5. Uji Hipotesis	46
6. Sumbangan Efektif Aspek Variabel	47
7. Analisis Koefisien Determinasi	48
F. Tempat dan Waktu Penelitian	48
1. Tempat Penelitian	48
2. Waktu Penelitian	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Pengadilan Tinggi Bandung	50
B. Uji Instrumen	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reliabilitas	55
C. Statistik Deskriptif	56
D. Statistik Inferensial	68
1. Analisis Korelasi	68
2. Analisis Regresi Linear Sederhana	69
3. Uji Asumsi Klasik	71
4. Sumbangan Efektif Aspek Variabel	74
5. Koefisien Determinasi	75
E. Pembahasan	76
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP

