

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah Penelitian.....	4
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.7 Defenisi Operasional.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	8
2.1.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	9
2.1.2 Bentuk Pelayanan Publik.....	11
2.1.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	14
2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan.....	15
2.1.5 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	16
2.1.6 Kualitas Pelayanan Publik.....	17
2.1.7 Indikator Pelayanan Publik.....	18
2.2 Kepuasan Masyarakat.....	21
2.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	22
2.2.2 Indikator Kepuasan Masyarakat.....	25
2.3 Penelitian Terdahulu.....	25

2.3	Hipotesis.....	27
2.4	Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Jenis Penelitian.....	29
3.3	Identifikasi Variabel.....	29
3.4	Populasi dan Sampel.....	30
3.4.1	Populasi.....	30
3.4.2	Sampel.....	31
3.5	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5.1	Data.....	31
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6	Teknik Analisa Data.....	33
3.7	Lokasi Penelitian.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN		38
4.1	Deskripsi Temuan Penelitian.....	38
4.1.1	Gambaran Umum Desa Tetehosi.....	38
4.1.2	Visi dan Misi.....	38
4.1.3	Struktur Organisasi.....	39
4.1.4	Tugas dan Fungsi Pemerintahan Desa Tetehosi.....	39
4.1.5	Analisis Karakteristik Responden.....	43
4.2	Analisa Hasil Penelitian.....	46
4.2.1	Data Responden.....	46
4.2.2	Uji Validitas Butir Soal.....	50
4.2.3	Uji Reabilitas Data.....	52
4.2.4	Uji Koefisien Kolerasi.....	53
4.2.5	Uji Koefisien Determinasi.....	54
4.2.6	Analisa Regresi Linier Sederhana.....	55
4.2.7	Pengujian Hipotesis.....	56
4.3	Analisis Hasil Penelitian.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		58
5.1	Kesimpulan.....	58

5.2	Saran.....	58
-----	------------	----

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1.3 Bagan Struktur Organisasi.....	39

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 4.1 Jumlah Responden Penelitian.....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	45
Tabel 4.5 Skor Angket Responden Variabel X.....	46
Tabel 4.6 Skor Angket Responden Variabel Y.....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji SPSS Uji Validitas Variabel X.....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji SPSS Uji Validitas Variabel Y.....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Kolerasi.....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Angket

Lampiran 2 : Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y

Lampiran 3 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Lampiran 4 : Foto-foto dokumentasi