

## DAFTAR ISI

|                                                                  |      |
|------------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL .....                                              | i    |
| LEMBAR PERSETUJUAN .....                                         | ii   |
| PERNYATAAN KEASLIAN.....                                         | iii  |
| KETERANGAN PLAGIARISME.....                                      | iv   |
| PERNYATAAN KEASLIAN.....                                         | v    |
| HAK CIPTA.....                                                   | iv   |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....                                       | vii  |
| ABSTRAK.....                                                     | viii |
| KATA PENGANTAR.....                                              | ix   |
| DAFTAR ISI.....                                                  | x    |
| DAFTAR TABEL.....                                                | x    |
| DAFTAR GAMBAR.....                                               | xi   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                             | xii  |
| BAB I PENDAHULUAN                                                |      |
| A. Latar Belakang .....                                          | 2    |
| B. Identifikasi Masalah .....                                    | 5    |
| C. Rumusan Masalah.....                                          | 5    |
| D. Batasan Masalah.....                                          | 6    |
| E. Tujuan Penelitian.....                                        | 6    |
| F. Manfaat Penelitian .....                                      | 6    |
| 1. Manfaat Teoritis .....                                        | 6    |
| 2. Manfaat Praktis .....                                         | 6    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA                                          |      |
| A. Kajian Teori .....                                            | 8    |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....                            | 8    |
| 2. Kepuasan Masyarakat .....                                     | 11   |
| 1. Pengertian Kepuasan Masyarakat .....                          | 11   |
| 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat..... | 15   |
| 3. Penelitian Terdahulu .....                                    | 16   |
| 3. Kerangka Pemikiran .....                                      | 21   |
| 4. Hipotesis.....                                                | 22   |
| BAB III METODE PENULISAN                                         |      |
| A. Jenis Penelitian.....                                         | 24   |

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| B. Variabel Penelitian.....                  | 24 |
| C. Populasi dan Sampel .....                 | 26 |
| 1. Populasi.....                             | 26 |
| 2. Sampel.....                               | 26 |
| D. Instrumen Penelitian.....                 | 27 |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....              | 28 |
| F. Teknik Analisa Data .....                 | 30 |
| 1. Verifikasi Data.....                      | 30 |
| 2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas..... | 30 |
| 1. Uji Validitas.....                        | 31 |
| 2. Uji Reliabilitas.....                     | 31 |
| 3. Koefisien Korelasi.....                   | 32 |
| 4. Koefisien Determinasi.....                | 33 |
| 5. Regresi Linear Sederhana.....             | 34 |
| 6. Pengujian Hipotesis Uji <i>t</i> .....    | 34 |
| G. Lokasi dan jadwal penelitian.....         | 36 |
| 1. Lokasi Penelitian.....                    | 36 |
| 2. Jadwal Penelitian.....                    | 36 |

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| A. Deskripsi Temuan Penelitian.....                            | 38 |
| 1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....                         | 38 |
| 2. Struktur Organisasi.....                                    | 41 |
| 3. Gambaran Umum Responden.....                                | 42 |
| 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....               | 42 |
| 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....      | 42 |
| 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 43 |
| B. Analisa Hasil Penelitian.....                               | 43 |
| 1. Verifikasi Data.....                                        | 43 |
| 2. Deskripsi Variabel Penelitian.....                          | 44 |
| 3. Uji Validitas.....                                          | 52 |
| 1. Uji Validitas Variabel X.....                               | 52 |
| 2. Uji Validitas Variabel Y.....                               | 56 |
| 4. Uji Reliabilitas.....                                       | 60 |
| 1. Uji Reliabilitas Variabel X.....                            | 60 |
| 2. Uji Reliabilitas Variabel Y.....                            | 64 |
| 5. Koefisien Korelasi.....                                     | 66 |
| 6. Koefisien Determinasi.....                                  | 70 |

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 7. Regresi Linear Sederhana.....      | 70 |
| 8. Uji Hipotesis (Uji <i>t</i> )..... | 73 |
| C. Analisis Hasil Penelitian.....     | 74 |

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

|                    |    |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 77 |
| B. Saran.....      | 77 |

|                     |    |
|---------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 79 |
|---------------------|----|

|               |    |
|---------------|----|
| LAMPIRAN..... | 81 |
|---------------|----|