

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN PENULIS	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A Latar Belakang Masalah	1
B Pembatasan Masalah	4
C Perumusan Masalah	4
D Tujuan Penelitian	5
E Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
B. Peneliti Terdahulu	19
C. Kerangka Dasar Pikir	20
D. Hipotesis	22
E. Definisi Konseptual	23
F. Definisi Operasional	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
A Jenis Penelitian	26
B Lokasi Penelitian	26
C Populasi Dan Sampel	27
D Data Penelitian	28

E Teknik Pengumpulan Data	29
F Terknik Pengolahan Data	30
G Teknik Pengujian Instrumen	32
H Metode Analisi Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN	37
A Deskripsi Lokasi Penelitian	37
B Profil Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar	41
C Visi dan Misi Sekretariat Derah Kabupaten Karanganyar	42
D Sususnan Organisasi	43
E Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar	45
F Susunan Organisasi Bagian Kesejahteraan Ralyat Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar	50
G Penyajian Dan Analisa Data	51
BAB V PENUTUP	69
A Kesimpulan	69
B Saran-saran	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 Susunan Organisasi Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar	50

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Scoring Angket tentang Prosedur Pelayanan.....	51
Tabel 4.2	Scoring Angket tentang Mutu Pelayanan	53
Tebel 4.3	Scoring Angket tentang Kepuasan	55
Tabel 4.4	Nilai Korelasi Pearson Uji Validitas untuk Variabel Prosedur pelayanan	58
Tabel 4.5	Nilai Korelasi Pearson Uji Validitas untuk Variabel Mutu pelayanan	59
Tabel 4.6	Nilai Korelasi Pearson Uji Validitas untuk Variabel Kepuasan	59
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.8	Hasil Regresi.....	62
Tabel 4.9	Hasil Uji t.....	64