

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	Error! Bookmark not defined.
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Administrasi Negara.....	7
2. Pelayanan Publik.....	8
3. Kualitas Produk.....	10

4. Kualitas Pelayanan	14
5. Kepuasan Pelanggan.....	20
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Dasar Pemikiran.....	31
D. Hipotesis.....	32
E. Definisi Konseptual.....	33
F. Definisi Operasional.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Teknik Pengambilan Sampel	38
D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	45
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	45
B. Deskripsi Analisis Data	48
1. Hasil Uji Validitas.....	48
2. Hasil Uji Reliabilitas	48
3. Hasil Analisis Dekskriptif.....	49
C. Deskripsi Analisis Data	50
1. Hasil Uji Prasyarat.....	50
2. Hasil Uji Hipotesis	52
3. Pembahasan.....	55

BAB V PENUTUP	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji T	53
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	31
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi Data

Lampiran 3. Hasil Olah Data