

## 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 dan Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II      TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A Landasan Teori .....	7
B Penelitian Terdahulu .....	20
C Kerangka Dasar Pemikiran .....	21
D Hipotesis .....	22
E Definisi Konseptual .....	23

	F Definisi Operasional .....	23
BAB III	METODE PENELITIAN .....	25
	A Jenis Penelitian .....	25
	B Lokasi Penelitian .....	25
	C Populasi dan Sampel .....	26
	D Jenis Data .....	27
	E Sumber Data .....	28
	F Teknik Pengumpulan Data .....	28
	G Teknik Analisis Data .....	29
	H Analisis Koefisien Determinasi .....	32
BAB IV	HASIL PENELITIAN .....	34
	A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	34
	B. Visi dan Misi Kepala Desa Bandardawung Kecamatan Tawangmangu Kabupeten Karanganyar .....	38
	C. Bagan Susunan Organisasi .....	39
	D. Data Perangkat Desa Bandardawung .....	40
	E. Tugas Pokok dan Fungsi Perangkat Desa .....	41
	F. Hasil Jawaban Responden .....	43
	G. Analisis Data .....	51
BAB V	PENUTUP .....	65
	A. Kesimpulan .....	65
	B. Saran-saran .....	66

#### DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kosep Kepuasan Pelanggan .....	18
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran .....	22
Gambar 4.1	Bagan Susunan Organisasi .....	39

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Desa Bandardawung Per Dusun .....	36
Tabel 4.2	Struktur Pemeluk Agama .....	36
Tebel 3.3	Struktur Pendidikan Penduduk .....	37
Tabel 4.4	Struktur Mata Pencaharian Penduduk .....	38
Tabel 4.5	Data Perangkat Desa .....	40
Tabel 4.6	Scoring Angket tentang <i>Core Service</i> .....	43
Tabel 4.7	Scoring Angket tentang <i>Facilitating Service</i> .....	45
Tabel 4.8	Scoring Angket tentang <i>Supporting Service</i> .....	47
Tabel 4.9	Scoring Angket tentang Kepuasan Masyarakat .....	49
Tabel 4.10	Nilai Korelasi Pearson Uji Validitas untuk Variabel <i>Core Service</i>	52
Tabel 4.11	Nilai Korelasi Pearson Uji Validitas untuk Variabel <i>Facilitating Service</i> .....	53
Tabel 4.12	Nilai Korelasi Pearson Uji Validitas untuk Variabel <i>Supporting Service</i> .....	53
Tabel 4.13	Nilai Korelasi Pearson Uji Validitas untuk Variabel Kepuasan Masyarakat .....	54
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.15	Hasil Regresi .....	57
Tabel 4.16	Hasil Uji t .....	59