

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
-A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan dan Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kualitas Pelayanan	8
1. Definisi Pelayanan	8
2. Kualitas Pelayanan	10
3. Indikator Kualitas Pelayanan	15
4. Variabel Kepuasan Pelanggan	20
B. Kerangka Dasar Pemikiran.	25
C. Penelitian Terdahulu	27
D. Hipotesis	28
E. Definisi Konseptual	29
F. Definisi Operasional	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian	32
B. Lokasi Penelitian	33

C. Populasi dan Sampel	34
1. Populasi	34
2. Sampel	34
D. Jenis Data	35
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Instrumen Penelitian	37
G. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN	41
A. Deskripsi Hasil Penelitian	41
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
2. Pembagian Tugas	42
3. Struktur Organisasi	43
B. Hasil Analisis Data	43
1. Deskripsi Responden	43
a. Berdasarkan Jenis Kelamin	44
b. Berdasarkan Usia	44
c. Berdasarkan Pendidikan	45
d. Berdasarkan Masa Kerja	46
2. Uji Validitas Instrumen	47
a. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)	48
b. Uji Validitas Kepuasan pelanggan (Y)	49
3. Uji Reliabilitas Instrumen	50
4. Deskripsi Variabel Penelitian	50
a. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)	50
b. Deskripsi Variabel Kepuasan pelanggan (Y)	54
5. Pengujian Hipotesis	57
a. Analisis Regresi Linear Sederhana	57
b. Uji T	59
c. Koefisien Determinasi	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64

A. Kesimpulan	64
1. Uji Validitas Instrumen Penelitian	64
2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	64
3. Pengujian Hipotesis	65
B. Saran	66
1. Bagi PUDAM Tirta Lawu Unit Palur	66
2. Bagi Penelitian Selanjutnya	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	47
Tabel 4. 5 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)	48
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kepuasan pelanggan (Y)	49
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas	50
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)	52
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Kepuasan pelanggan (Y)	56
Tabel 4. 10 Analisis Regresi Linear Sederhana	58
Tabel 4. 11 Uji T	59
Tabel 4. 12 Koefisien Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4 1 Jabatan / Golongan	42
Gambar 4 2 Struktur Organisasi	43