

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNGESAHAN	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Kerangka Pemikiran.....	12
G. Hipotesis.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Kinerja Pegawai	14
1. Pengertian Kinerja.....	14
2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja.....	21
3. Penilaian Kinerja	22
4. Tujuan Penilaian Kinerja.....	23

5. Manfaat Penilaian Kinerja.....	24	
6. Alasan yang diperlukannya penilaian kinerja	24	
B. Kualitas Pelayanan Publik.....	26	
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	26	
2. Pengembangan Kualitas Proses Pelayanan Publik.....	28	
C. Hubungan Etika dan Kualitas Pelayanan Publik.....	30	
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33	
A. Metode Penelitian	33	
B. Populasi dan Sampel	34	
C. Variabel Penelitian.....	37	
D. Teknik Pengumpulan Data.....	42	
E. Teknik Pengolahan Data	47	
1. Pengujian Validitas.....	47	
2. Pengujian Reliabilitas	48	
3. Regresi Linier Berganda.....	48	
4. Analisis Korelasi	49	
5. Analisis Koefisien Determinasi	49	
6. Uji Hipotesis.....	50	
F. Jadwal dan tempat Penelitian.....	53	
BAB IV HASIL PENELITIAN	55	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	55	
1. Sejarah Singkat Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Subang	55	55
2. Visi dan Misi Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Subang	56	56

3. Tugas pokok dan Fungsi Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Subang	57
4. Struktur Organisasi Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Subang	59
B. Pengolahan Data	60
C. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	79
D. Analisis Regresi	82
1. Analisis Regresi Linier Sederhana	82
2. Analisis Regresi Linier Berganda	87
3. Uji Hipotesis	89
4. Analisis Koefisien Determinasi	92
BAB V PENUTUP	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN - LAMPIRAN	