

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
1.5 Penelitian terdahulu.....	7
1.6 Kerangka Pemikiran.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Loyalitas konsumen .....	16
2.2 Green marketing .....	20
2.3 Brand image .....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Metode Penelitian .....	41
3.2 Jenis.....	42
3.3 Populasi dan Sampel .....	42
3.4 Variabel penelitian.....	43

3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.6 Teknik pengujian intrument .....	49
3.7 Teknik pengujian hipotesis .....	52
3.8 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	57

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1 Profil responden .....	59
4.2 Pengolahan Data Deskriptif .....	61
4.3 Pengujian instrumen .....	70
4.4 Pengujian Hipotesis .....	74

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	82
5.2 Saran .....	83

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>85</b>
-----------------------------	-----------

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**


  
 uin
   
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
   
 SUNAN GUNUNG DJATI
   
 BANDUNG

#### **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Target dan Pencapaian SPM (Standar Pelayanan Minimum) Bidang Pelayanan Dokumen Kependudukan Kabupaten Bandung Barat Tahun 2014 .....	5
Tabel 1.2 Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 14 Unsur Pelayanan .....	6
Tabel 1.3 Kategorisasi Mutu Pelayanan .....	8
Tabel 3.1 Keadaan Jumlah Pegawai PNS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2014 .....	46
Tabel 3.2 Data Tenaga Kontrak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Pendidikan .....	53
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	59
Tabel 3.4 Alternatif Jawaban dan Bobot Nilai.....	59
Tabel 3.5 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinansi.....	59
Tabel 3.6 Jadwal Kegiatan Penelitian dan Penyusunan Skripsi.....	59
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai Semangat Tim Kerja Sama Semua Pegawai dalam Bekerja .....	73
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Adanya Hubungan Yang Baik Antara Rekan Kerja Dalam Bekerja .....	74
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Promosi Yang Dilakukan Organisasi/Instansi Terhadap Pegawai Sehingga Mendorong Pegawai Bersemangat Dalam Bekerja .....	75
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kritik Dari Atasan Kepada Pegawai Yang Merupakan Dorongan Untuk Bekerja Baik .....	76

Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Kebanggaan Pegawai Menjadi Pegawai Di Instansi Yang Bersangkutan .....	77
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Pegawai Dalam Bekerja Karena Perusahaan Menciptakan Suasana Kekeluargaan .....	77
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Mengembangkan Ide-Ide Inovatif Dalam Bekerja .....	78
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Mengembangkan Ide-Ide Inovatif Dalam Bekerja .....	79
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Menaati Peraturan Kerja Yang Telah Ditetapkan .....	80
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Petunjuk Kerja Apa yang Harus Dikerjakan dan Bagaimana Cara Mengerjakan Suatu Pekerjaan .....	81
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Mementingkan Keutamaan Hasil Pekerjaan Yang Baik.....	82
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Menerima Arahan Dari Atasan Dalam Bekerja.....	83
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Adanya Sanksi Atau Hukuman Yang Tegas Terhadap Kesalahan Yang Dilakukan Oleh Pegawai .....	84
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Adanya Dukungan Berbagai Pihak Dalam Organisasi Dalam Bekerja .....	85
Tabel 4.15	Tanggapan Responden mengenai Efektivitas Kerja Pegawai.....	86
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Terampil/Handal Pegawai Dalam Bekerja .....	89

Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Setiap Prosedur Pelayanan Memiliki Tempatnya Masing-Masing.....	89
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Pegawai Baik dan Rapih	90
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Selalu Berada Di Tempat Saat Jam Kerja .....	91
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Beraksi Cepat Terhadap Permintaan Masyarakat .....	92
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Menyelesaikan Setiap Pekerjaan Tepat Pada Waktunya, Sesuai Dengan Prosedur Yang Telah Ditentukan .....	92
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Mempermudah Masyarakat Dalam Proses Pelayanan .....	93
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai memperlakukan masyarakat dengan baik.....	94
Tabel 4.24	Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan Pegawai .....	95
Tabel 4.25	Hasil Penghitungan Validitas.....	98
Tabel 4.26	Hasil Uji Reliabilitas.....	100
Tabel 4.27	Hasil Penghitungan Regresi Linier Berganda.....	102
Tabel 4.28	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t) .....	105
Tabel 4.29	Hasil Uji F .....	108
Tabel 4.30	Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	109

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pola Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 1.2 Model Paradigma Penelitian .....	13
Gambar 2.1 Bagan Proses Komunikasi.....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pengadilan Tinggi Agama Bandung .....	64

