

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Rumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan.....	13
1.5 Kegunaan Penelitian.....	14
1.5.1 Secara Teoritis.....	14
1.5.2 Secara Praktis.....	15
1.6 Kerangka Pemikiran.....	16
1.7 Hipotesis.....	21
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS.....</b>	<b>22</b>
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	22
2.2 Tinjauan Kualitas Pelayanan.....	25
2.2.1 Standar Pelayanan.....	35
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan.....	37
2.3 Tinjauan Kepuasan Masyarakat.....	38
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan.....	42

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1 Metode Penelitian .....	44
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	45
3.2.1 Populasi.....	45
3.2.2 Sampel.....	45
3.3 Jenis Data.....	47
3.4 Variabel Penelitian.....	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.6 Teknik Pengolahan Data .....	51
3.6.1 Metode Perhitungan SPSS .....	53
3.6.2 Pengujian Validitas.....	54
3.6.3 Pengujian Reliabilitas.....	56
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	57
3.6.5 Uji Normalitas .....	57
3.6.6 Uji Multikolinieritas .....	57
3.6.7 Uji Heteroskedastinitas.....	58
3.6.8 Analisis Regresi Berganda .....	60
3.6.9 Analisis Korelasi Ganda (R).....	61
3.6.10 Analisis Koefisien Determinasi .....	62
3.7 Uji Hipotesis.....	63
3.7.1 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	63
3.7.2 Uji Koefisien Secara Bersama-Sama (Uji f).....	64
3.8 Lokasi dan Lamanya Penelitian.....	65
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>67</b>
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung.....	67
4.2 Data Pegawai Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung Berdasarkan Karakteristik .....	72
4.3 Pengolahan Data .....	73
4.4 Uji Validitas.....	94
4.5 Uji Reliabilitas .....	95
4.6 Uji Asumsi Klasik .....	97

4.7 Uji Normalitas .....	97
4.8 Uji Multikolinieritas .....	99
4.9 Uji Heteroskedastinitas.....	100
4.10 Analisis Regresi Berganda .....	102
4.11 Analisis Korelasi Ganda .....	104
4.12 Analisis Determinasi.....	106
4.13 Uji Hipotesis .....	107
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>116</b>
5.1 Kesimpulan.....	116
5.2 Saran .....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>120</b>
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

