

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Rumusan Masalah.....	13
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	14
E. Kerangka Pemikiran.....	16
F. Hipotesis.....	32
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu.....	35
B. Kualitas Pelayanan.....	38

1. Pengertian kualitas.....	38
2. Pengertian pelayanan.....	40
3. Pengertian dan dimensi kualitas pelayanan.....	44
C. Kepuasan Pemohon.....	57
D. Keterkaitan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pemohon.....	58
E. Konsep Dasar Analisis Regresi.....	59
1. Persamaan regresi sederhana.....	60
2. Persamaan regresi linier berganda.....	61

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

A. Metode Penelitian.....	63
B. Populasi dan Sampel.....	63
1. Populasi.....	63
2. Sampel.....	64
C. Variabel Penelitian.....	65
D. Teknik Pengumpulan Data.....	70
E. Pengolahan Data.....	72
1. Pengukuran data.....	72
2. Pengujian instrumen penelitian.....	72
F. Jadwal dan Tempat Penelitian.....	80
1. Jadwal penelitian.....	80
2. Tempat penelitian.....	80

### **BAB VI. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN (Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah terhadap**

**Kepuasan Pemohon di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten  
Sumedang)**

A. Gambaran Umum Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang.....	81
1. Visi Misi BPN Kabupaten Sumedan.....	81
2. Sarana dan prasarana.....	81
3. Sumber daya manusia di BPN Kabupaten Sumedang.....	82
4. Daftar kelompok dan jenis Pelayanan Pertanahan.....	83
B. Pengujian Instrumen Penelitian.....	91
1. Uji kecukupan data.....	91
2. Uji validitas pengaruh kualitas pelayanan pembuatan sertipikat tanah terhadap kepuasan pemohon di BPN Kabupaten Sumedang.....	92
3. Uji realibilitas pengaruh kualitas pelayanan pembuatan sertipikat tanah terhadap kepuasan pemohon di BPN Kabupaten Sumedang.....	96
4. Uji Asumsi Klasik.....	98
5. Pengolahan Data.....	102
a. Uji hipotesis pengaruh <i>responsiveness</i> terhadap kepuasan pemohon pembuatan sertipikat tanah di BPN Kabupaten Sumedang.....	102
1) Uji korelasi pengaruh <i>responsiveness</i> terhadap kepuasan pemohon.....	102

2) Persamaan regresi linier sederhana.....	104
b. Uji hipotesis pengaruh <i>responsibility</i> terhadap kepuasan pemohon pembuatan sertipikat tanah di BPN Kabupaten Sumedang.....	107
1) Uji korelasi pengaruh <i>responsibility</i> terhadap kepuasan pemohon.....	107
2) Persamaan regresi linier sederhana.....	112
c. Uji hipotesis pengaruh <i>accountability</i> terhadap kepuasan pemohon pembuatan sertipikat tanah di BPN Kabupaten Sumedang.....	112
1) Uji korelasi pengaruh <i>accountability</i> terhadap kepuasan pemohon.....	112
2) Persamaan regresi linier sederhana .....	117
d. Uji hipotesis pengaruh <i>responsiveness, responsibility dan accountability</i> secara bersama-sama terhadap kepuasan pemohon pembuatan sertipikat tanah di BPN Kabupaten Sumedang.....	119
1) Uji korelasi pengaruh <i>responsiveness, responsibility dan accountability</i> secara bersama-sama terhadap kepuasan Pemohon.....	119
2) Persamaan regresi linier berganda.....	123

**BAB V. PENUTUP**

1. Kesimpulan.....	125
2. Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA .....	xvi

