

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR ISI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	8
1.3 Tujuan.....	10
1.4 Manfaat.....	10
1.5 Sistematika penulisan	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Teori <i>Stewardship</i>	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	15
2.1.3 Akuntabilitas Keuangan.....	18
2.1.4 Korupsi.....	19
2.1.5 Kepuasan Publik	20

2.1.6 Kepercayaan Publik	22
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Penelitian.....	30
2.4 Pengembangan Hipotesis	31
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik	31
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Publik	32
2.4.3 Pengaruh Akuntabilitas Keuangan terhadap Kepuasan Publik	32
2.4.4 Pengaruh Akuntabilitas Keuangan terhadap Kepercayaan Publik.....	33
2.4.5 Pengaruh Persepsi Korupsi terhadap Kepuasan Publik	34
2.4.6 Pengaruh Persepsi Korupsi terhadap Kepercayaan Publik.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	37
3.1.1 Variabel Dependen	37
3.1.2 Variabel Independen	39
3.2 Populasi dan Sampel.....	43
3.3 Pengukuran Variabel	45
3.4 Jenis dan Sumber data	45
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	46
3.6 Metode Analisis Data	46
3.6.1 Statistik Deskriptif	46
3.6.2 Uji Validitas	47
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	48
3.6.4 Uji Asumsi Klasik	48
3.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda	49
3.6.6 Pengujian Hipotesis	50
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	52
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	52

4.2 Analisis Data	53
4.2.1 Karakteristik Responden	53
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	54
4.2.3 Hasil Uji Validitas	60
4.2.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
4.2.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	64
4.2.6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	71
4.2.7 Hasil Pengujian Hipotesis	74
4.3 Interpretasi Hasil	77
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik	77
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Publik	78
4.3.3 Pengaruh Akuntabilitas Keuangan terhadap Kepuasan Publik.....	79
4.3.4 Pengaruh Akuntabilitas Keuangan terhadap Kepercayaan Publik.....	80
4.3.5 Pengaruh Persepsi Korupsi terhadap Kepuasan Publik.....	80
4.3.6 Pengaruh Persepsi Korupsi terhadap Kepercayaan Publik.....	81
BAB V PENUTUP.....	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Keterbatasan.....	85
5.3 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	94