

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1.4 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pelayanan	9
2.1.2 Kepuasan Masyarakat	17
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	25
2.4 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	27
3.1.1 Variabel Penelitian	27
3.1.2 Definisi Operasional	28
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.2.1 Populasi	30
3.2.2 Sampel	30
3.3 Jenis dan Sumber Data	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5 Metode Analisis Data	33

3.5.1 Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat.....	33
3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	34
3.5.3 Analisis Faktor	35
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	35
3.5.5 Analisis Regresi Linier Berganda	36
3.5.6 Uji Hipotesis.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	41
4.1.1 Deskripsi Organisasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu	54
4.1.2 Fungsi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu	42
4.1.3 Struktur Organisasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu	44
4.1.4 Jenis Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu	46
4.1.5 Alur Proses Perijinan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu	48
4.2 Deskripsi Responden	49
4.3 Analisis Data dan Pembahasan	53
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel.....	53
4.3.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	56
4.3.3 Analisis Faktor	58
4.3.4 Uji Asumsi Klasik	63
4.3.5 Analisis Regresi Linier Berganda	65
4.3.6 Pengujian Hipotesis	66
4.4 Pembahasan.....	68
BAB V PENUTUP.....	72
5.1 Simpulan	72
5.2 Keterbatasan`	73
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	79