

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	16
1.3. Rumusan Masalah.....	17
1.4. Tujuan Penelitian	17
1.5. Kegunaan Penelitian	18
1.5.1. Secara Teoritis	18
1.5.2. Secara Praktis.....	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
 HIPOTESIS.....	20
2.1. Kajian Pustaka	20
2.1.1. Pelayanan	20
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	32

2.1.3. Kepuasan.....	37
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	62
2.3 Kerangka Pemikiran.....	76
2.4 Hipotesis.....	80
BAB III METODE PENELITIAN.....	81
3.1. Metode Penelitian yang Digunakan.....	81
3.2. Desain Penelitian.....	82
3.2.1. Tahap Persiapan Penelitian.....	83
3.2.2. Tahap Penelitian.....	83
3.2.3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data.....	83
3.3. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	84
3.4. Sumber Data dan Alat Pengumpulan Data.....	85
3.4.1. Sumber Data.....	85
3.4.2. Teknik Pengumpul Data.....	86
3.4.3. Instrumen Pengumpulan Data.....	87
3.5. Populasi dan Sampel.....	87
3.5.1. Populasi.....	87
3.5.2. Sampel.....	88
3.6. Teknik Analisa Data dan Hipotesis Statistik.....	89
3.6.1. Teknik Analisis Data.....	89
3.6.2. Hipotesis Statistik.....	93
3.7. Uji Validitas.....	97
3.8. Uji Reliabilitas.....	98
3.9. Tempat Penelitian.....	99
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	100
4.1 Hasil Penelitian.....	100
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	100

4.1.2	Kualitas Pelayanan Pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.....	113
4.1.3	Kepuasan Pemohon Pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.....	115
4.1.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemohon	117
4.2	Pembahasan	127
4.2.1	Kualitas Pelayanan Pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.....	127
4.2.2	Kepuasan Pemohon pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.....	131
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemohon.	134
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		145
5.1	Simpulan	145
5.2	Saran	146
DAFTAR PUSTAKA.....		148
LAMPIRAN.....		153
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		171

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan realisasi capaian OPD dengan capaian nasional	14
Tabel 2. 1 Implikasi Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	74
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	84
Tabel 3. 2 <i>likert scale</i>	90
Tabel 3. 3 Kriteria Analisis Deskriptif Persentase.....	91
Tabel 3. 4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	95
Tabel 3. 5 Jadwal Penelitian	99
Tabel 4. 1 Distribusi Pernyataan Berdasarkan Variabel	106
Tabel 4. 2 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X).....	108
Tabel 4. 3 Uji Validitas Kepuasan Pemohon (Y).....	109
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	111
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	113
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pemohon (Y)	115
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	117
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Linier.....	118
Tabel 4. 9 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	121
Tabel 4. 10 Korelasi.....	122
Tabel 4. 11 Uji t.....	123
Tabel 4. 12 Uji F.....	124
Tabel 4. 13 Determinasi.....	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aduan Masyarakat UPTD Yandukcapil Majenang.....	15
Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian.....	79
Gambar 4. 1 Bagan Struktur Organisasi Disdukcapil	104
Gambar 4. 2 Bagan Struktur Organisasi UPTD Disdukcapil.....	106
Gambar 4. 3 Hasil penelitian Pengaruh Variabel.....	127

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	153
Lampiran 2 : Data Penelitian	157
Lampiran 3 : Uji Validitas	161
Lampiran 4 : Uji Reliabilitas.....	163
Lampiran 5 : Deskriptif Statistik.....	165
Lampiran 6 : Regresi Linier	169
Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup	171