

DAFTAR ISI

Contents

| | |
|--|-----------|
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian..... | 10 |
| 1.4.1 Kegunaan Teoritis..... | 10 |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis..... | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 12 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 15 |
| 2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik..... | 15 |
| 2.2.2 Pengertian Kepuasan | 20 |
| 2.2.3 Keterkaitan Antara Pelayanan Publik Dengan Kepuasan Masyarakat ... | 23 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 24 |
| 2.4 Hipotesis..... | 30 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 31 |
| 3.1 Desain Penelitian..... | 31 |
| 3.2 Oprasionalisasi Variabel | 32 |
| 3.3 Unit Analisis, Populasi dan Sampel | 34 |
| 3.3.1 Unit Analisis | 34 |
| 3.3.2 Populasi | 35 |

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| 3.3.3 | Sampel | 35 |
| 3.4 | Teknik Pengumpulan Data | 37 |
| 3.5 | Teknik Pengolahan/ Analisis Data | 38 |
| 3.6 | Lokasi dan Jadwal Penelitian | 46 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 47 |
| 4.1 | Gambaran Umum Penelitian | 47 |
| 4.1.1 | Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tasikmalaya | 47 |
| 4.1.1.1 | Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.1.2 | Susunan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.1.3 | Kedudukan Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.1.4 | Karakteristik Informan | 48 |
| 4.2 | Hasil Penelitian dan Pembahasan | 49 |
| 4.1.1 | Analisis Data Penelitian Variabel Pelayanan Publik (X) | 49 |
| 4.1.2 | Analisis Data Penelitian Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) | 111 |
| 4.2.3 | Pengaruh Pelayanan Publik Yang Diberikan Oleh Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kota Tasikmalaya | 140 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | 143 |
| 5.1 | Kesimpulan | 144 |
| 5.2 | Saran | 145 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 148 |
| LAMPIRAN | | 150 |