

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
1.4. Metode Penelitian	3
A. Observasi	3
B. Wawancara	3
C. Studi Pustaka	3
1.5. Ruang Lingkup	4
1.6. Hipotesis	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Tinjauan Pustaka	5
2.1.1. Pengertian Masyarakat	5
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	5
2.1.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan ...	5
2.1.4. Pengertian Kualitas (<i>Quality</i>)	6
2.1.5. Pengertian Jasa	6
2.1.6. Memahami Kualitas Jasa	6
2.1.7. Karakteristik dan Klasifikasi Jasa	7
2.1.8. Dimensi Kualitas Jasa <i>SERVQUAL</i>	7
2.1.9. Metode <i>Servqual</i>	8
2.1.10. <i>Microsoft Excel 2010</i>	9
2.1.11. <i>Statistical Package For Social Science (SPSS)</i>	10

2.2. Penelitian Terkait.....	10
2.3. Tinjauan Organisasi/Objek Penelitian	11
2.3.1. Sejarah Kelurahan Cililitan.....	11
2.3.2. Visi dan Misi Kelurahan Cililitan	12
2.3.3. Struktur Organisasi dan Fungsi.....	13
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tahapan Penelitian	17
3.2. Instrumen Penelitian	19
3.2.1. Variabel Penelitian.....	22
3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sample Penelitian.....	23
3.3.1. Metode Pengumpulan Data.....	23
3.3.2. Populasi dan Sampel.....	25
3.4. Metode Analisis Data	26
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Data	28
4.1.1. Data Responden	28
4.1.2. Data Riset.....	30
4.1.3. Pengumpulan Data.....	30
4.1.4. Penentuan Jumlah Sampel Penelitian	30
4.1.5. Identifikasi Variabel-variabel Dalam Kepuasan.....	31
4.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	33
4.2.1. Hasil Uji Validitas	33
4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	41
4.3. Pengolahan Data.....	43
4.3.1. Hasil Rekapitulasi Harapan	43
4.3.2. Hasil Rekapitulasi Persepsi.....	45
4.3.3. Perhitungan Pembobotan dan Rata-rata Jawaban Kuesioner	46
4.3.4. Perhitungan Nilai <i>GAP</i>	48
4.3.5. Perhitungan Rata-rata Jawaban dan Nilai <i>GAP</i> Kepuasan Masyarakat Per Dimensi <i>Servqual</i> Model <i>GAP</i>	50
 BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	55
5.2. Saran	56
 DAFTAR PUSTAKA	57
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	58
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN.....	59
SURAT KETERANGAN RISET	60
LAMPIRAN.....	61