

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Metode Penelitian.....	3
1.4.1. Teknik Pengumpulan Data.....	3
1.5 Ruang Lingkup.....	4
1.6 Hipotesis.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.1.1 Pengertian Kepuasan.....	5
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	6

2.1.3 Pelayanan Publik.....	8
2.1.4 Populasi dan Sampel	9
2.1.5 Metode Servqual	9
2.2 Penelitian Terkait	11
2.3 Tinjauan Organisasi/Objek Penelitian	13
2.3.1 Sejarah Kelurahan Jatiwaringin	13
2.3.2 Visi dan Misi Kelurahan Jatiwaringin	14
2.3.3 Struktur Organisasi dan Fungsi.....	15
2.3.4 Jenis Pelayanan	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Tahapan Penelitian.....	17
3.2 Instrumen Penelitian.....	19
3.3 Metode Pengumpulan Data, Populasi, dan Sampel Penelitian	20
3.3.1 Metode Pengumpulan Data	20
3.3.2 Populasi.....	22
3.3.3 Sampel.....	22
3.4 Metode Analisis Data.....	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Deskripsi Data Penelitian	24
4.1.1 Gambaran Umum Responden	24
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	30
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	33
4.3 Pengolahan Data Servqual	34
4.3.1 Perhitungan dan Rata-rata Kuesioner Espektasi	34
4.3.2 Perhitungan dan Rata-rata Kuesioner Persepsi	37

4.3.3 Perhitungan Nilai Servqual (Gap) Per Item	39
4.3.4 Perhitungan Nilai Servqual (Gap) Per Dimensi	43
BAB V PENUTUP.....	45
5.1. Kesimpulan	45
5.2. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	50
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI	51
SURAT KETERANGAN RISET.....	52
LAMPIRAN.....	53

