

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
CURICULUM VITAE.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Permasalahan	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Tujuan Penelitian	7
1.4.2 Manfaat Penelitian	7
1.5 Asumsi	8
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kualitas Pelayanan Publik	10
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	10
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	11
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	14
2.2 Inovasi Pelayanan Publik.....	15
2.2.1 Pengertian Inovasi Pelayanan Publik	15
2.2.2 Indikator Inovasi Pelayanan Publik	16
2.3 Kepuasan Masyarakat.....	19
2.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	19
2.3.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	22
2.3.3 Indikator Kepuasan Masyarakat	24
2.4 Penelitian Sebelumnya	25
2.5 Kerangka Berpikir dan Hipotesis Penelitian.....	30
2.5.1 Kerangka Berpikir	30
2.5.2 Hipotesis Penelitian	31

BAB III	: METODE PENELITIAN.....	32
	3.1 Jenis Penelitian	32
	3.2 Definisi Operasional Variabel	32
	3.3 Populasi dan Sampel	34
	3.3.1 Populasi	34
	3.3.2 Sampel	34
	3.4 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	35
	3.4.1 Sumber Data	35
	3.4.2 Metode Pengumpulan Data	36
	3.5 Metode Analisis Data	37
	3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	37
	3.5.2 Uji Asumsi Klasik	38
	3.5.3 Analisis Regresi Berganda	40
	3.5.4 Uji Koefisien Determinasi	41
	3.5.5 Pengujian Hipotesis	41
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
	4.1 Hasil Penelitian	43
	4.1.1 Lokasi Penelitian	43
	4.1.2 Deskripsi Responden	43
	4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian	45
	4.2 Analisis Data.....	49
	4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	49
	4.2.2 Uji Asumsi Klasik	50
	4.2.3 Analisis Regresi Berganda	52
	4.2.4 Analisis Koefisien Determinasi	54
	4.2.5 Pengujian Hipotesis	54
	4.3 Pembahasan	57
BAB V	: PENUTUP.....	61
	5.1 Kesimpulan	61
	5.2 Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN