

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>JUDUL</b> .....                            | <b>i</b>    |
| <b>MOTTO</b> .....                            | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....       | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....        | <b>iv</b>   |
| <b>PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI</b> ..... | <b>v</b>    |
| <b>RINGKASAN</b> .....                        | <b>vi</b>   |
| <b>SUMMARY</b> .....                          | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                   | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                       | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                     | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                    | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                  | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                       | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                      | 21          |
| C. Tujuan Penelitian .....                    | 21          |
| 1. Tujuan Umum .....                          | 21          |
| 2. Tujuan Khusus .....                        | 22          |
| D. Manfaat Penelitian .....                   | 22          |
| 1. Manfaat Teoritis .....                     | 22          |
| 2. Manfaat Praktis .....                      | 23          |
| 3. Manfaat Metodologis .....                  | 23          |
| E. Sistematika Penulisan .....                | 24          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....          | <b>26</b>   |
| A. Penelitian Terdahulu .....                 | 26          |
| B. Kajian Teoritik .....                      | 30          |
| 1. Administrasi Publik .....                  | 30          |
| 2. Kebijakan Publik .....                     | 34          |
| 3. Pelayanan Publik .....                     | 36          |

|  |            |
|--|------------|
| 4. <i>Electronic Service Quality</i> .....         | 43         |
| 5. Kepuasan Masyarakat .....                       | 45         |
| 6. Indeks Kepuasan Masyarakat .....                | 46         |
| C. Kerangka Konsep Berpikir .....                  | 48         |
| D. Hipotesis .....                                 | 50         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>             | <b>53</b>  |
| A. Jenis Penelitian .....                          | 53         |
| B. Fokus Penelitian .....                          | 58         |
| C. Lokasi Penelitian .....                         | 59         |
| D. Populasi dan Sampel .....                       | 60         |
| 1. Populasi .....                                  | 60         |
| 2. Sampel .....                                    | 60         |
| E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....   | 61         |
| 1. Sumber Data .....                               | 61         |
| 2. Teknik Pengumpulan Data .....                   | 62         |
| F. Variabel Penelitian .....                       | 63         |
| G. Definisi Operasional Variabel .....             | 63         |
| H. Skala Pengukuran .....                          | 67         |
| I. Teknik Analisis Data .....                      | 69         |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>           | <b>71</b>  |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....           | 71         |
| 1. Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo .....  | 71         |
| 2. Kelurahan Sidomukti Kabupaten Probolinggo ..... | 73         |
| B. Penyajian Data Fokus Penelitian .....           | 83         |
| 1. Karakteristik Responden .....                   | 83         |
| 2. Uji Normalitas Data .....                       | 89         |
| 3. Indeks Kepuasan Masyarakat .....                | 93         |
| C. Analisis dan Interpretasi Data .....            | 97         |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                         | <b>108</b> |
| A. Kesimpulan .....                                | 108        |
| B. Saran .....                                     | 114        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                        | <b>118</b> |