

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
TANDA PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI.....	v
RINGKASAN.....	vi
SUMMARY.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	20
C. Tujuan Penelitian.....	20
D. Manfaat Penelitian.....	21
E. Sistematika Penulisan.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	24
A. Penelitian Terdahulu.....	24
B. Kerangka Dasar Teoritik.....	26
1. Administrasi.....	26
2. Organisasi.....	37
3. Kualitas Pelayanan.....	40
4. Kinerja Pegawai.....	46
5. Kepuasan Masyarakat.....	48
C. Kerangka Pemikiran.....	52
D. Hipotesis.....	53

BAB III METODE PENELITIAN.....	54
A. Jenis Penelitian.....	54
B. Lokasi Penelitian.....	54
C. Populasi dan Sampel.....	55
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	56
E. Variabel Penelitian.....	57
F. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	58
G. Skala Pengukuran.....	63
H. Teknik Analisis.....	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	69
B. Penyajian Data Fokus Penelitian.....	75
1. Karakteristik Responden.....	75
2. Deskripsi Jawaban Responden.....	77
C. Analisis dan Interpretasi Data.....	94
1. Uji Instrument Penelitian.....	94
2. Uji Asumsi Klasik.....	97
3. Analisis Regresi Berganda.....	99
4. Uji Hipotesis.....	101
BAB V PENUTUP.....	107
A. Kesimpulan.....	107
B. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN-LAMPIRAN	