

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
ABSTRAK .....	ivii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	14
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Kegunaan Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	17
2.1 Tinjauan Pustaka .....	17
2.1.1 Pelayanan .....	17
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.4 Kepuasan Masyarakat.....	26
2.2 Kerangka Pemikiran.....	35
2.3 Hipotesis.....	39

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1 Desain Penelitian.....	41
3.2 Populasi dan Sampel .....	42
3.2.1 Populasi .....	42
3.2.2 Sampel.....	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	46
Tabel 3.3.....	47
3.5 Teknik Analisis Data.....	47
3.5.1 Uji Validitas .....	49
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.5.3 Uji Statistik Penelitian.....	52
3.6. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1. Hasil penelitian.....	56
4.1.1. Objek Penelitian .....	56
4.1.1.1. Sejarah berdirinya DPMPTSP di Indonesia .....	56
4.1.1.2. Sejarah DPMPTSP Di Provinsi Jawa Barat .....	57
4.1.1.3. Sejarah Singkat DPMPTSP di Kota Bandung.....	59
4.1.1.4. Visi, Misi dan Moto Pelayanan .....	60
4.1.1.5. Struktur Organisasi DPMPTSP .....	61
4.1.1.6. Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Kota Bandung .....	63
4.2. Analisa hasil Penelitian .....	74
4.2.1. Analisa hasil Uji Validitas.....	74
4.2.2 Analisa Hasil Uji Reliabilitas .....	77

4.3. Karakteristik Responden .....	78
4.3.1. Analisis Jenis Kelamin Responden .....	78
4.3.2. Analisa Usia Responden.....	79
4.3.3. Analisa Jenis Usaha Responden .....	80
4.3.4. Analisa Pendidikan Terakhir Responden .....	81
4.3.5. Analisa Pekerjaan Responden .....	81
4.4. Kualitas Pelayanan Pembuatan SIUP di Kota Bandung.....	83
4.4.1. Deskripsi sub variabel <i>Tangible</i> .....	83
4.4.2. Deskripsi sub variabel <i>Reliability</i> .....	88
4.4.3. Deskripsi sub variabel <i>Responsiveness</i> .....	91
4.4.4. Deskripsi sub variabel <i>Assurance</i> .....	96
4.4.5. Deskripsi sub variabel <i>Emphaty</i> .....	100
4.4.6 Rekapitulasi Deskripsi Kualitas pelayanan .....	105
4.5. Deskripsi tentang variabel Kepuasan Masyarakat.....	106
4.5.1 Deskripsi tentang kualitas produk .....	107
4.5.2 Deskripsi tentang kualitas pelayanan .....	108
4.5.3 Deskripsi tentang Emosional.....	110
4.5.4 Deskripsi tentang harga .....	112
4.5.5 Deskripsi tentang biaya .....	114
4.5.6 Rekapitulasi Deskripsi Kepuasan Masyarakat .....	116
4.6 Pengaruh kualitas pelayanan pembuatan SIUP melalui <i>website</i>	
dpmptsp.bandung.go.id terhadap kepuasan masyarakat kota Bandung .....	118
4.6.1 Analisis Korelasi .....	118
4.6.2 Pengujian Hipotesis.....	120

4.6.3 Analisis Pengaruh (Koefisien Determinasi) .....	122
---	-----

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>122</b>
--	------------

5.1 Kesimpulan.....	122
---------------------	-----

5.2. Saran.....	124
-----------------	-----