DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSEMBAHAN ii
LEMBAR PENGESAHAN iii
LEMBAR PERNYATAAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xvi
DAFTAR GAMBAR xx
DAFTAR DIAGRAM xxi
DAFTAR LAMPIRAN xxii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1
1.2 Identifikasi Masalah..... 8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 8
1.4 Kegunaan Penelitian..... 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka 11
2.1.1. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu 11
2.1.2. Konsep Kualitas 12
2.1.3. Konsep Pelayanan 14
2.1.4. Konsep Kualitas Pelayanan..... 15
2.1.5. Konsep Kepuasan..... 20
2.1.6. Konsep Kepuasan Masyarakat 23
2.1.7. Konsep Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat 26

2.2 Kerangka Pemikiran 27
2.3 Hipotesis 30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian 31
3.2 Populasi dan Sampel 32
3.3 Teknik Pengumpulan Data 36
3.3.1. Studi Pustaka 36
3.3.2. Studi Lapangan 36
3.4 Operasionalisasi Variabel 38
3.5 Teknik Analisa Data 41
3.5.1. Uji Validitas 42
3.5.2. Uji Realibilitas 43
3.5.3. Uji Statistik Penelitian 44
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 54
4.1.1. Gambaran Umum Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung 54
4.1.2. Tupoksi dan Struktur Organisasi SKPD BPPT Kota Bandung 58
4.1.3. Sumber Daya BPPT Kota Bandung 65
4.1.4. Kinerja Pelayanan Perizinan Di BPPT Kota Bandung 67
4.1.5. Gambaran Umum Pelayanan IMB Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung 69
4.2 Karakteristik Responden 78
4.2.1. Umur Responden 78
4.2.2. Pekerjaan Responden 79
4.2.3. Pendidikan Responden 80
4.2.4. Jenis Kelamin Responden 80

4.3 Analisa Hasil Uji Validitas dan Realibilitas 81
4.3.1. Hasil Uji Validitas..... 81
4.3.2. Hasil Uji Realibilitas 84
4.4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X) 85
4.4.1. *Tangibles* (X_1)..... 85
4.4.1.1. Ketersedian Perlengkapan Dalam Melakukan Pelayanan IMB Memadai..... 86
4.4.1.2. Kenyamanan Tempat Dalam Melakukan Pelayanan IMB Memadai 87
4.4.1.3. Kemudahan Dalam Proses Melakukan Pelayanan IMB Memuaskan..... 88
4.4.1.4. Penggunaan Alat Bantu Teknologi Pelayanan Perizinan IMB Memadai 90
4.4.1.5. Kemudahan Akses Pengguna Layanan Dalam Permohonan Pelayanan IMB Memuaskan..... 91
4.4.2. *Realibility* (X_2) 94
4.4.2.1. Pelayanan Perizinan IMB Yang Dijanjikan Dengan Segera..... 94
4.4.2.2. Petugas Perizinan IMB Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas.. 96
4.4.2.3. Kemampuan Petugas Perizinan IMB Menggunakan Alat Bantu Memadai.. 97
4.4.2.4. Tersedianya Informasi Yang Dibutuhkan Pengguna Layanan IMB 99
4.4.2.5. Petugas Perizinan IMB Menangani Permasalahan Sampai Tuntas..... 100
4.4.3. *Responsiveness* (X_3) 103
4.4.3.1. Petugas Perizinan IMB Siap Membantu Masyarakat Bila Mengalami Kesulitan..... 103
4.4.3.2. Petugas Perizinan IMB Cepat Tanggap Dalam Melayani Kepentingan Masyarakat..... 104

4.4.3.3. Petugas Perizinan IMB Cepat Tanggap Dalam Melayani Permintaan Pengajuan Perizinan IMB 106
4.4.3.4. Petugas Perizinan IMB Melakukan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat 107
4.4.3.5. Petugas Bersedia Mendengar Keluh Kesah Masyarakat Seputar Masalah Perizinan IMB. . 109
4.4.4. *Assurance* (X_4) 111
4.4.4.1. Petugas Perizinan IMB Sopan Santun Dalam Melayani Pengguna Jasa Perizinan IMB..... 112
4.4.4.2. Petugas Perizinan IMB Terampil Dalam Melayani Pengguna Jasa Perizinan IMB..... 113
4.4.4.3. Petugas Perizinan IMB Memberikan Jaminan Biaya Ganti Rugi Dalam Pelayanan IMB 115
4.4.4.4. Petugas Perizinan IMB Memberikan Jaminan Kepastian Biaya Yang Harus Dikeluarkan Dalam Pelayanan IMB..... 116
4.4.4.5. Petugas Perizinan IMB Dalam Menjalankan Tugasnya Sesuai Dengan SOP (*Standard Operational Procedure*)..... 118
4.4.5. *Emphaty* (X_5) 120
4.4.5.1. Petugas Perizinan IMB Mengutamakan Kepentingan Pengguna Jasa Perizinan IMB..... 121
4.4.5.2. Petugas Perizinan IMB Mau Memberi Perhatian Khusus Kepada Pengguna Jasa Perizinan IMB 122
4.4.5.3. Petugas Perizinan IMB Melayani Dengan Sikap Ramah 123
4.4.5.4. Petugas Perizinan IMB Melayani Dengan Ikhlas..... 124

4.4.5.5. Petugas Perizinan IMB Melayani Dengan Tidak Diskriminatif 126

4.5 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)..... 129
4.5.1. *Availability of Service* 129
4.5.1.1.Pengguna Jasa Perizinan IMB Dapat Kontak Langsung Dengan Petugas Perizinan IMB 129
4.5.1.2.Petugas Perizinan IMB Selalu Berada Di Tempat Saat Jam Kerja..... 131
4.5.2. *Responsiveness of Service*..... 133
4.5.2.1.Petugas Perizinan IMB Beraksi Dengan Cepat Terhadap Permintaan Pengguna Jasa Perizinan IMB 134
4.5.2.2.Petugas Perizinan IMB Peka Terhadap Keluhan Pengguna Jasa Perizinan IMB..... 135
4.5.3. *Timeliness of Service* 137
4.5.3.1 Pekerjaan Petugas Perizinan IMB Diselesaikan Dalam Kerangka Waktu Sesuai Dengan Perjanjian 138
4.5.3.2.Petugas Perizinan IMB Datang Tepat Pada Waktunya Sesuai Dengan Jadwal Yang Berlaku 139
4.5.4. *Profesionalisme of Service* 141
4.5.4.1.Petugas Perizinan IMB Menggunakan Perilaku dan Gaya Profesional Yang Tepat Selama Bekerja Dengan Pengguna Jasa Perizinan IMB..... 142
4.5.4.2.Petugas Perizinan IMB Tidak Mempersulit Permintaan Perizinan IMB Terhadap Pengguna Jasa Perizinan IMB 143
4.5.5. *Over All Satisfaction With Service*..... 145
4.5.5.1.Petugas Perizinan IMB Memperlakukan Pengguna Jasa Perizinan IMB Dengan Baik 146

4.5.5.2.Petugas Perizinan IMB Tidak Membeda-bedakan/Semua Diperlakukan Sama Pada Proses Perizinan IMB 147
4.5.6. *Over All Satisfaction With Product*..... 150
4.5.6.1.Hasil Kinerja Petugas Perizinan IMB Yang Diberikan Pengguna Layanan IMB Baik 150
4.5.6.2.Pengguna Jasa Perizinan IMB Merasa Puas Dengan Hasil Pelayanan Perizinan IMB 152
4.6 Hasil Uji *Path Analysis* 153
4.6.1. Pengujian Secara Simultan (Uji F)..... 155
4.6.2. Pengujian Secara Parsial (Uji T*)*..... 158
4.6.2.1. *Tangibles* (X_1) Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat 159
4.6.2.2. *Realibility* (X_2) Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat 162
4.6.2.3. *Responsiveness* (X_3) Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat 164
4.6.2.4. *Assurance* (X_4) Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat 166
4.6.2.5. *Emphaty* (X_5) Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat 169

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 179
5.2 Saran..... 182

DAFTAR PUSTAKA 184

LAMPIRAN-LAMPIRAN 188