DAFTAR ISI

Halaman

HALAMANAN PERSEMBAHAN ……..... ii
HALAMAN PENGESAHAN ……..... iii
LEMBAR PERNYATAAN ……..... iv
ABSTRAK ……..…. v
ABSTRACT ……..... vi
KATA PENGANTAR ……..... vii
DAFTAR ISI ……..…….. X
DAFTAR TABEL..... xiii
DAFTAR GAMBAR..... xiv
DAFTAR LAMPIRAN..... xv
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah..... 1
1.2 Identifikasi Masalah..... 12
1.3 Maksud danTujuan Penelitian..... 12
1.4 Kegunaan Penelitian..... 13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN
2.1Tinjauan Pustaka..... 15
2.1.1 Pelayanan..... 15
2.1.2 Kualitas..... 20
2.1.3 KualitasPelayanan..... 22
2.1.4 KepuasanMasyarakat..... 29
2.1.5 Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan..... 36
2.2 Kerangka Pemikiran..... 37
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN
3.1 Desain Penelitian..... 39
3.2 PopulasidanSampel..... 39
3.2.1 Populasi..... 39
3.2.2 Sampel..... 41
3.3 Teknik Pengumpulan Data..... 43

3.3.1 Studi Pustaka..... 44
3.3.2 StudiLapangan..... 44
3.3.2.1 Observasi..... 44
3.3.2.2 Angket..... 45
3.3.2.3 Dokumentasi..... 45
3.4 Operasionalisasi Variabel..... 45
3.5 Teknik Analisa Data..... 49
3.5.1 Uji Validitas..... 53
3.5.2 Uji Reliabilitas..... 54
3.5.3 Uji Statistik Penelitian..... 56
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian..... 60
4.1.1 Gambaran Umum Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung..... 60
4.1.1.1 Keadaan Wilayah Desa Mandamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung..... 61
4.1.1.2 Keadaan Penduduk..... 62
4.1.1.3 Keadaan Sosial Ekonomi..... 62
4.1.1.4 Pelayanan Pembuatan Surat KeteranganTidak Mampu Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung..... 64
4.1.1.5 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa Mandalamekar..... 66
4.1.1.6 Gambaran Umum Obyek Penelitian..... 79
4.1.2 Analisa Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas..... 79
4.1.2.1 Uji Validitas..... 79
4.1.2.2 Uji Reliabilitas..... 81
4.2 Analisa Hasil Penelitian..... 82
4.2.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan SKTM Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten

Bandung..... 82
4.2.1.1 Transparansi..... 83
4.2.1.2 Akuntabilitas..... 91
4.2.1.3 Kondisional..... 99
4.2.1.4 Partisipatif..... 106
4.2.1.5 Kesamaan Hak..... 112
4.2.1.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban..... 118
4.2.2 Kepuasan Masyarakat Pada pembuatan SKTM Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung..... 126
4.2.2.1 Kualitas Produk..... 127
4.2.2.2 Kualitas Pelayanan..... 130
4.2.2.3 Emosional..... 133
4.2.2.4 Harga..... 136
4.2.2.5 Biaya..... 139
4.2.3 Uji Korelasi *Pearson Product Moment*..... 143
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan..... 147
5.2 Saran..... 148
DAFTAR PUSTAKA..... 150
LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 152