DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN.....ii

LEMBAR REVISI.....iii

LEMBAR PERNYATAAN.....iv

LEMBAR PERSEMBAHAN.....v

ABSTRAK.....vi

ABSTRACT.....vii

KATA PENGANTAR.....viii

DAFTAR ISI.....x

DAFTAR TABEL.....xiv

DAFTAR GAMBAR.....xv

DAFTAR LAMPIRAN.....xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang……1

1.2 Identifikasi Masalah……7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian……8

1.4 Kegunaan Penelitian……9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA , KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Pelayanan……..10

2.1.2. Pelayanan Publik……...13

2.1.3. Definisi Kualitas……....23

2.1.4. Kualitas Pelayanan…….24

2.1.5. Pengertian Kepuasaan..…….29

2.1.6. Kepuasan Masyarakat……33

2.2. Kerangka Pemikiran…….36

2.4. Hipotesis……...39

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1. Gambaran Umum Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Provinsi Jawa Barat. ……..40

3.1.1. Visi dan Misi …….....43

3.1.2. Tugas Pokok dan Fungsi ……...44

3.1.2.1. Keadaan Aparatur…….54

3.2. Gambaran Umum Perizinan Usaha……..58

3.3. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan……62

3.4 Metode Penelitian……..64

3.4.1 Desain Penelitian……64

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data…….65

3.4.3 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....66

3.4.4 Operasional Variabel……..70

3.4.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data……73

3.2.5.1 Uji Validitas…….74

3.2.5.2 Uji Reliabilitas…….76

3.2.5.3 Uji Statistik Penelitian…….....77

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....82

4.1.1 Indikator *Tangible*.....….....…….84

4.1.2 Indikator *Realibility*.....…….....88

4.1.3 Indikator *Responsiveness*.....93

4.1.4 Indikator *Assurance*.....…….....98

4.1.5 Indikator *Emphaty*.....…….....……..102

4.2 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat.....107

4.2.1 Indikator *Avalibility of Service*…….....……...109

4.2.2 Indikator *Responsiveness of Service*.....112

4.1.8 Indikator *Timeless of Service* ……...114

4.1.9 Indikator *Profesionalism of Service*.....117

4.1.10 Indikator *Overall Satisfaction With Service*.....120

4.1.11 Indikator *Overall Satisfaction With Product*.....123

4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Barat

4.3.1 Uji Linearitas……...126

4.3.2 Uji Uji Koefisien Korelasi *Product Moment*.....127

4.3.3 Pengujian Hipotesis.....129

4.3.4 Koefisien Determinasi.....130

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan…….....…….....134

5.2 Saran…….....……135

DAFTAR PUSTAKA.....137

LAMPIRAN - LAMPIRAN.....139