

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
SURAT PERNYATAAN	
LEMBAR PENGESAHAN	2
LEMBAR PERSEMBAHAN	3
SURAT PERNYATAAN	4
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Identifikasi Masalah	6
1.4 Maksud dan Tujuan Masalah.....	8
1.4.1 Maksud Penelitian	9
1.4.2 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.5.1 Kegunaan Teoritis	11
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS	14
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Tinjauan Pustaka	15
2.2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi	15
2.2.2 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Publik	18
2.2.3 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	22
2.2.4 Tinjauan Tentang Kepuasan Masyarakat	24
2.2.5 Tinjauan Tentang Petugas Pelayanan.....	26
2.2.6 Tinjauan Tentang Masyarakat	27
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.3.1 Kerangka Teoritis.....	28
2.3.2 Kerangka Konseptual	31
2.4 Hipotesis	35
2.4.1 Hipotesis Induk	35
2.4.2 Hipotesis Pendukung.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Desain Penelitian	41
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
3.2.1 Populasi Penelitian	42
3.2.2 Sampel Penelitian.....	43
3.3 Teknik Pengumpulan Data	46
3.3.1 Studi Pustaka	46
3.3.2 Studi Lapangan.....	46

3.4	Operasionalisasi Variabel	49
3.5	Teknik Analisa Data	54
3.5.1	Uji Validitas	54
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	56
3.5.3	Uji Statistik Penelitian.....	57
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian	58
3.6.1	Lokasi Penelitian	58
3.6.2	Waktu Penelitian	58
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1	Hasil Penelitian.....	60
4.1.1	Gambaran Objek Penelitian	61
4.1.2	Analisa Hasil Uji Validitas & Reliabilitas	68
4.1.3	Analisis Hasil Penelitian	72
4.1.4	Analisa Hasil Uji Statistik Penelitian	103
4.2	Pembahasan	138
4.2.1	Pengaruh Bukti Fisik Pada Bidang SKTM Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat	139
4.2.2	Pengaruh Keandalan Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	141
4.2.3	Pengaruh Ketanggapan Pada Bidang Administrasi SKTM Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat	143
4.2.4	Pengaruh Jaminan Pada Bidang Administrasi SKTM Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat	144
4.2.5	Pengaruh Empati Pada Bidang Administrasi SKTM Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat	146
4.2.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi SKTM Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Persyaratan	147
4.2.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi SKTM Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.....	149
4.2.8	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi SKTM Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Waktu Penyelesaian	150
4.2.9	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi SKTM Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Biaya Pelayanan	152
4.2.10	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi SKTM Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	153
4.2.11	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi SKTM Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kompetensi Pelaksana.....	154
4.2.12	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi SKTM Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Perilaku Pelaksana.....	155

4.2.13	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi SKTM Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	157
4.2.14	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi SKTM Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Sarana dan Prasarana.....	158
4.2.15	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi SKTM Di Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	159
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		167
5.1	Kesimpulan.....	167
5.2	Saran	170
DAFTAR PUSTAKA		172
LAMPIRAN.....		174
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		219