

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Disiplin Kerja	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Kepuasan Masyarakat.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.

2.3	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.4	Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1	Metodologi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Desain Penelitian	39
3.4	Definisi dan Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Definisi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.5	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	44
3.5.1	Sumber Data	44
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	45
3.6	Teknik Penentuan Data	46
3.6.1	Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Sampel	46
3.6.3	Teknik Sampling	47
3.7	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	47
3.7.1	Rancangan Analisis	47
3.7.2	Uji Hipotesis	60
BAB 4	Hasil dan Pembahasan.....	62
4.1	Hasil Penelitian	62
4.1.1	Profil Lokus Penelitian	62
4.1.2	Profil Responden	64
4.1.3	Karakteristik Responden	65
4.2	Hasil Pengujian Keabsahan Data	68
4.2.1	Uji Validitas	68
4.2.2	Uji Reliabilitas	72
4.2.3	Transformasi Data	72
4.2.4	Uji Normalitas	72
4.2.5	Analisis Deskriptif	73
4.2.6	Analisis Verifikatif	147

4.2.7	Analisis Jalur.....	149
4.2.8	Pengujian Hipotesis.....	156
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	160
4.3.1	Pembahasan Deskriptif.....	160
4.3.2	Pembahasan Verifikatif.....	163
BAB 5	PENUTUP.....	166
5.1	Kesimpulan.....	166
5.2	Saran.....	167
DAFTAR PUSTAKA.....		169
LAMPIRAN.....		172



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Mengenai Pelayanan.....	5
Tabel 1.2 Data Jumlah Aparatur Desa	5
Tabel 1.3 Hasil Survey Pra Penelitian Variabel X1	7
Tabel 1.4 Hasil Survey Pra Penelitian Variabel X2	8
Tabel 1.5 Hasil Survey Pra Penelitian Variabel Y	9
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	41
Tabel 3.3 Populasi Desa Kutapohaci	44
Tabel 3.4 Kriteria Skala Penelitian	47
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen.....	48
Tabel 3.6 Rentang Skala	56
Tabel 3.7 Koefisien Korelasi.....	59
Tabel 4.1 Daftar Kepala Desa dari Tahun ke Tahun.....	63
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk.....	64
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	67
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel X1	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel X2	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Y	71
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.12 Responden Ketersediaan Sarana dan Prasarana.....	74
Tabel 4.13 Tabel Sum	75
Tabel 4.14 Responden Kedisiplinan Pegawai.....	76
Tabel 4.15 Tabel Sum	76
Tabel 4.16 Responden Keandalan Petugas	77
Tabel 4.17 Tabel Sum	78

Tabel 4.18 Responden Petugas dalam Melancarkan Prosedur.....	79
Tabel 4.19 Tabel Sum	80
Tabel 4.20 Responden Respon Petugas Pelayanan	81
Tabel 4.21 Tabel Sum	81
Tabel 4.22 Responden Respon Petugas	82
Tabel 4.23 Tabel Sum	83
Tabel 4.24 Responden Kemampuan Administrasi.....	84
Tabel 4.25 Tabel Sum	84
Tabel 4.26 Responden Kemampuan Sosial.....	85
Tabel 4.27 Tabel Sum	86
Tabel 4.28 Responden Perhatian Petugas	87
Tabel 4.29 Tabel Sum	87
Tabel 4.30 Responden Kepedulian dan Keramahan	88
Tabel 4.31 Tabel Sum	89
Tabel 4.32 Responden Kemampuan Beraktivitas	90
Tabel 4.33 Tabel Sum	90
Tabel 4.34 Responden Kemampuan Mengontrol Emosi	91
Tabel 4.35 Tabel Sum	92
Tabel 4.36 Responden Kemampuan Menguasai Petugas	93
Tabel 4.37 Tabel Sum	93
Tabel 4.38 Responden Kemampuan Menangani Tugas.....	94
Tabel 4.39 Tabel Sum	95
Tabel 4.40 Responden Kemampuan Berfikir Logis.....	96
Tabel 4.41 Tabel Sum	96
Tabel 4.42 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan	97
Tabel 4.43 Responden Tingkat Kehadiran.....	99
Tabel 4.44 Tabel Sum	100
Tabel 4.45 Responden Ketentuan Jam Kerja	101
Tabel 4.46 Tabel Sum	101
Tabel 4.47 Responden Mentati Semua Peraturan	102
Tabel 4.48 Tabel Sum	103
Tabel 4.49 Responden Sanksi	104

Tabel 4.50 Tabel Sum	104
Tabel 4.51 Responden Bekerja sesuai dengan Petunjuk	105
Tabel 4.52 Tabel Sum	106
Tabel 4.53 Responden Adanya Pengontrolan	107
Tabel 4.54 Tabel Sum	107
Tabel 4.55 Responden Sikap Aparat	108
Tabel 4.56 Tabel Sum	109
Tabel 4.57 Responden Etika Saat Bekerja	110
Tabel 4.58 Tabel Sum	110
Tabel 4.59 Responden Tanggungjawab	111
Tabel 4.60 Tabel Sum	112
Tabel 4.61 Responden Kewaspadaan	113
Tabel 4.62 Tabel Sum	113
Tabel 4.63 Responden Menjaga Peralatan	114
Tabel 4.64 Tabel Sum	115
Tabel 4.65 Responden Ketepatan Waktu	116
Tabel 4.66 Tabel Sum	116
Tabel 4.67 Responden Tingkat Kewaspadaan	117
Tabel 4.68 Tabel Sum	118
Tabel 4.69 Responden Ketaatan Kerja	119
Tabel 4.70 Tabel Sum	119
Tabel 4.71 Responden Sikap yang Baik	120
Tabel 4.72 Tabel Sum	121
Tabel 4.73 Rekapitulasi Disiplin Kerja	122
Tabel 4.74 Responden Memberikan Pelayanan yang Cepat	123
Tabel 4.75 Tabel Sum	124
Tabel 4.76 Responden Memberikan Pelayanan yang Akurat	125
Tabel 4.77 Tabel Sum	125
Tabel 4.78 Responden Memberikan Pelayanan yang Memuaskan	126
Tabel 4.79 Tabel Sum	127
Tabel 4.80 Responden Ketanggapan Dalam Keluhan	128
Tabel 4.81 Tabel Sum	128

Tabel 4.82 Responden Pelayanan yang sesuai dengan Kebutuhan.....	129
Tabel 4.83 Tabel Sum	130
Tabel 4.84 Responden Terpenuhinya Kebutuhan Masyarakat	131
Tabel 4.85 Tabel Sum	131
Tabel 4.86 Responden Hubungan yang Baik.....	132
Tabel 4.87 Tabel Sum	133
Tabel 4.88 Responden Komunikasi yang Baik.....	134
Tabel 4.89 Tabel Sum	134
Tabel 4.90 Responden Ketentuan Waktu Pelayanan	135
Tabel 4.91 Tabel Sum	136
Tabel 4.92 Responden Perilaku Petugas yang Ramah	137
Tabel 4.93 Tabel Sum	137
Tabel 4.94 Responden Penanganan Pengaduan Saran.....	138
Tabel 4.95 Tabel Sum	139
Tabel 4.96 Responden Penanganan Pengaduan Masukan	140
Tabel 4.97 Tabel Sum	140
Tabel 4.98 Responden Kecepatan Pelayanan.....	141
Tabel 4.99 Tabel Sum	142
Tabel 4.100 Responden Keamanan Pelayanan	143
Tabel 4.101 Tabel Sum	143
Tabel 4.102 Responden Prosedur Pelayanan.....	144
Tabel 4.103 Tabel Sum	145
Tabel 4.104 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Masyarakat	146
Tabel 4.105 Korelasi	148
Tabel 4.106 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	149
Tabel 4.107 Tabel Koefisien.....	149
Tabel 4.108 Pengaruh Parsial X1 terhadap Y.....	151
Tabel 4.109 Pengaruh Parsial X2 terhadap Y	152
Tabel 4.110 Analisis Jalur.....	154
Tabel 4.111 Model Summary.....	155
Tabel 4.112 Pengaruh Secara Parsial	157
Tabel 4.113 Pengaruh Parsial X1 terhadap Y	158

Tabel 4.114 Pengaruh Parsial X2 terhadap Y	159
Tabel 4.115 Hasil Perhitungan Nilai F	160
Tabel 4.116 Pengaruh Simultan X1 dan X2 terhadap Y	160



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian	37
Gambar 3.1 Desain Penelitian	39
Gambar 3.2 Analisis Jalur	58
Gambar 4.1 Rentang Skala Ketersediaan Sarana dan Prasarana	75
Gambar 4.2 Rentang Skala Keandalan Pegawai	77
Gambar 4.3 Rentang Skala Keandalan Petugas	78
Gambar 4.4 Rentang Skala Keandalan Petugas	80
Gambar 4.5 Rentang Skala Respon Petugas Pelayanan	82
Gambar 4.6 Rentang Skala Respon Petugas Pelayanan	83
Gambar 4.7 Rentang Skala Kemampuan Administrasi	85
Gambar 4.8 Rentang Skala Kemampuan Sosial	86
Gambar 4.9 Rentang Skala Perhatian Petugas	88
Gambar 4.10 Rentang Skala Kepedulian dan Keramahan	89
Gambar 4.11 Rentang Skala Kemampuan Beraktivitas	91
Gambar 4.12 Rentang Skala Kemampuan Mengontrol Emosi	92
Gambar 4.13 Rentang Skala Kemampuan Menguasai Petugas	94
Gambar 4.14 Rentang Skala Kemampuan Menangani Tugas	95
Gambar 4.15 Rentang Skala Kemampuan Berfikir Logis	97
Gambar 4.16 Barscale Rekapitulasi Kualitas Pelayanan	98
Gambar 4.17 Rentang Skala Tingkat Kehadiran	100
Gambar 4.18 Rentang Skala Ketentuan Jam Kerja	102
Gambar 4.19 Rentang Skala Mentaati Semua Peraturan	103
Gambar 4.20 Rentang Skala Sanksi	105
Gambar 4.21 Rentang Skala Bekerja Sesuai Petunjuk	106
Gambar 4.22 Rentang Skala Adanya Pengontrolan	108
Gambar 4.23 Rentang Skala Sikap Aparat	109
Gambar 4.24 Rentang Skala Etika Saat Bekerja	111

Gambar 4.25 Rentang Skala Tanggungjawab	112
Gambar 4.26 Rentang Skala Kewaspadaan	114
Gambar 4.27 Rentang Skala Menjaga Peralatan	115
Gambar 4.28 Rentang Skala Ketepatan Waktu	117
Gambar 4.29 Rentang Skala Tingkat Kewaspadaan	118
Gambar 4.30 Rentang Skala Ketepatan	120
Gambar 4.31 Rentang Skala yang Baik	121
Gambar 4.32 Barscale Rekapitulasi Disiplin Kerja	123
Gambar 4.33 Rentang Skala Memberikan Pelayanan	124
Gambar 4.34 Rentang Skala Memberikan Pelayanan Akurat	126
Gambar 4.35 Rentang Skala Memberikan Pelayanan Memuaskan	127
Gambar 4.36 Rentang Skala Ketanggapan	129
Gambar 4.37 Rentang Skala Pelayanan	130
Gambar 4.38 Rentang Skala Terpenuhinya Kebutuhan Masyarakat	132
Gambar 4.39 Rentang Skala Hubungan yang Baik	133
Gambar 4.40 Rentang Skala Komunikasi yang Baik	135
Gambar 4.41 Rentang Skala Ketentuan Waktu Pelayanan	136
Gambar 4.42 Rentang Skala Perilaku Petugas	138
Gambar 4.43 Rentang Skala Penanganan Pengaduan Suara	139
Gambar 4.44 Rentang Skala Penanganan Pengaduan Masukan	141
Gambar 4.45 Rentang Skala Kecepatan Pelayanan	142
Gambar 4.46 Rentang Skala Keamanan Pelayanan	144
Gambar 4.47 Rentang Skala Prosedur Pelayanan	145
Gambar 4.48 Barscale Rekapitulasi Kepuasan Masyarakat	147
Gambar 4.49 Hubungan Korelasi	148
Gambar 4.50 Koefisien Jalur	150
Gambar 4.51 Koefisien Jalur	151



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	174
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	175
Lampiran 3 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov - Smirnov Test</i>	180
Lampiran 4 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan	180
Lampiran 5 Rekapitulasi Variabel Disiplin Kerja	181
Lampiran 6 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Masyarakat	182
Lampiran 7 Tabel Korelasi	183
Lampiran 8 Tabel Koefisien	183
Lampiran 9 Hasil Pengujian Analisis Jalur Secara Keseluruhan	184
Lampiran 10 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Variabel Secara Parsial	184
Lampiran 11 Hasil Perhitungan Nilai F	184
Lampiran 12 Pengecekan Turnitin	185



