

## DAFTAR ISI

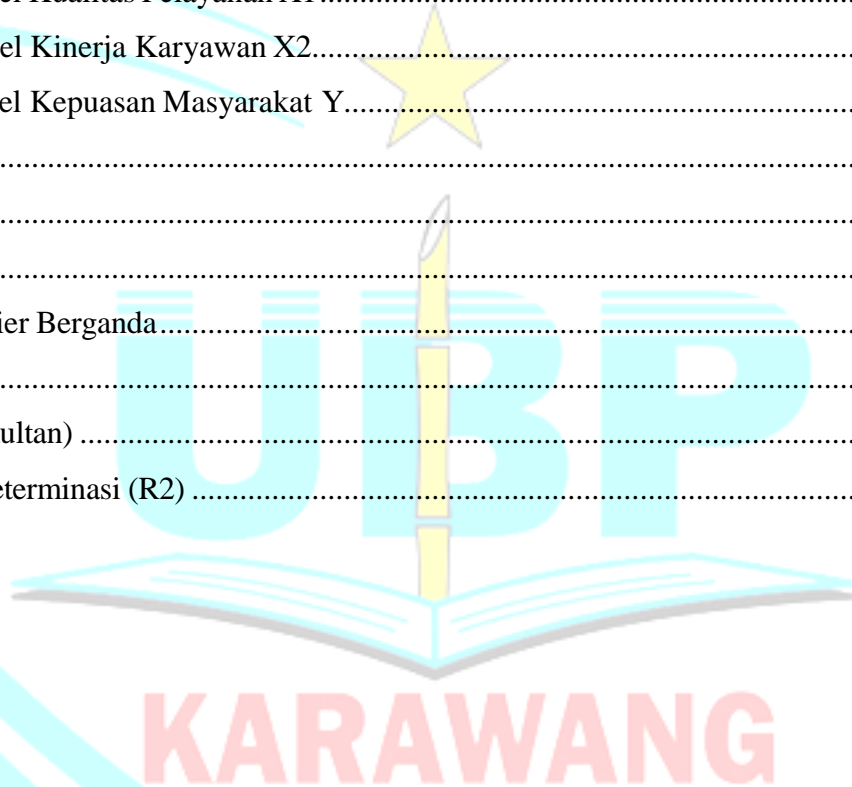
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
PENDAHULUAN .....	1
KAJIAN PUSTAKA.....	5
Kualitas Pelayanan.....	5
Kinerja Karyawan .....	5
Kepuasan Masyarakat .....	6
PARADIGMA PENELITIAN DAN HIPOTESIS.....	7
METODE PENELITIAN.....	7
Desain Penelitian.....	7
Pengumpulan Data .....	8
Populasi.....	8
Sampel .....	8
Teknik Analisis Data.....	10
Methode of successive Interval (MSI) .....	10
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	11
Statistik Deskriptif .....	12
Verifikatif.....	14
Uji Validitas .....	14
Uji Reliabilitas .....	14
Uji Normalitas.....	15
Uji Analisis Linier Berganda.....	15

Uji T (Parsial) .....	16
Uji F (Simultan) .....	16
Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	16
Pembahasan.....	17
Statistik Deskriptif .....	17
Pembahasan.....	18
Verifikatif.....	18
Penutup .....	19
Kesimpulan .....	19
Implikasi .....	19
DAFTAR PUSTAKA .....	19
LAMPIRAN.....	22



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil data berdasarkan tren umum dalam ulasan buruk dari sumber Google Reviews Samsat Karawang .....	3
Tabel 2. Operasional Variabel.....	9
Tabel 3. Data Responden .....	11
Tabel 4. Klasifikasi TCR.....	12
Tabel 5. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan X1 .....	12
Tabel 6. Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan X2.....	13
Tabel 7. Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat Y.....	13
Tabel 8. Uji Validitas .....	14
Tabel 9. Uji Reliabilitas.....	14
Tabel 10. Uji Normalitas .....	15
Tabel 11. Uji Analisis Linier Berganda.....	15
Tabel 12 Uji T (Parsial).....	16
Tabel 13. Hasil Uji F (Simultan) .....	16
Tabel 14. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	16



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Bukti keluhan berdasarkan Google Review Samsat Karawang per Oktober 2024 .....2  
Gambar 2. Paradigma Penelitian .....7



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. LoA.....	22
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	23
Lampiran 3. Tabulasi Data .....	28
Lampiran 4. Hasil Output SPSS (Olah Data).....	35
Lampiran 5. Bukti Penyebaran Kuesioner .....	39
Lampiran 6. Kartu Bimbingan .....	40
Lampiran 7. Bukti Hasil Turnitin.....	42
Lampiran 8. Surat Permohonan Izin Penelitian .....	43
Lampiran 9. Surat Balasan Izin Penelitian .....	44
Lampiran 10. Sertifikat ICBENS.....	45
Lampiran 11. Sertifikat TOEFL.....	46
Lampiran 12. Sertifikat Uji Kompetensi.....	47
Lampiran 13. SKPI .....	49
Lampiran 14. Dokumentasi.....	50
Lampiran 15. Daftar Riwayat Hidup .....	51

