

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	1
PENDAHULUAN	1
TINJAUAN PUSTAKA	3
Manajemen Sumber Daya Manusia	3
Kualitas Pelayanan Publik	4
Disiplin Pegawai	4
Kepuasan Masyarakat	4
KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN	4
METODE PENELITIAN	5
HASIL PENELITIAN	5
Uji Validitas	5
Uji Reliabilitas	6
Uji Deskriptif	6
Uji Normalitas	8
Uji Multikolineritas	8
Uji Heteroskedastisitas	8

Uji Regresi Berganda.....	9
Uji t.....	9
Uji F.....	9
Uji Koefisien Determinasi	10
Pembahasan	10
Statistik Deskriptif	10
Verifikatif.....	10
KESIMPULAN DAN IMPLIKASI.....	11
Implikasi	11
Daftar Pustaka.....	11
LAMPIRAN	13



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Uji Validitas	6
Tabel 2. Uji Reliabilitas.....	6
Tabel 3. Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan Publik.....	6
Tabel 4. Uji Deskriptif Disiplin Pegawai	7
Tabel 5. Uji Deskriptif Kepuasan Masyarakat.....	7
Tabel 6. Uji Normalitas	8
Tabel 7. Uji Multikolineritas	8
Tabel 8. Uji Heteroskedastisitas	8
Tabel 9. Uji Regresi Berganda	9
Tabel 10. Uji t.....	9
Tabel 11. Uji F.....	9
Tabel 12. Uji Koefisien Determinasi.....	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Ulasan Masyarakat.....	2
Gambar 2 Hasil Pra Penelitian.....	3
Gambar 3 Kerangka Penelitian.....	5



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian	13
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Dari Perusahaan	18
Lampiran 3 Tabulasi Data	19
Lampiran 4 Operasional Varibel	31
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Dari Perusahaan	33
Lampiran 6 Dokumentasi Pengambilan Data Di Mall Pelayanan Publik.....	34
Lampiran 7 Kartu Bimbingan.....	35
Lampiran 8. SKPI	36
Lampiran 9. LOA	37
Lampiran 10. Sertifikat Toefl	38
Lampiran 11. Hasil Turnitin Kampus.....	39
Lampiran 12. Sertifikat ICBENS Sebagai Presenter	40
Lampiran 13. Sertifikat Kompetensi.....	41
Lampiran 14. Riwayat Hidup	42