

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTISARI	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kepuasan	9
2.1.2 Definisi Kepuasan Masyarakat.....	9

2.1.3	Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	11
2.2	Komunikasi Interpersonal	12
2.3	Prosedur Pelayanan	17
2.4	Kualitas Pelayanan	19
2.5	Variabel – Variabel Penelitian dan Pengembangan Hipotesis	24
2.6	Model Empirik	28
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian.....	29
3.2	Populasi dan Sampel	29
3.3	Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	31
3.4	Variabel dan Indikator.....	32
3.5	Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Responden.....	40
4.2	Deskripsi Variabel.....	42
4.3	Uji Instrumen.....	53
4.4	Uji Asumsi Klasik	55
4.5	Uji Regresi.....	58
4.6.	Uji Model	59
4.7	Uji Koefisien Determinasi (R²).....	61
4.8	Uji Intervening	62
4.9.	Uji Hipotesis.....	64
4.10	Pembahasan.....	66

BAB V PENUTUP

5.1	Simpulan.....	72
5.2	Saran.....	74
5.3	Keterbatasan Penelitian	75
5.4	Agenda Penelitian Mendatang.....	76
	DAFTAR PUSTAKA	76
	LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kelompok Instansi Terlapor	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	41
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan	42
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Variabel Komunikasi Interpersonal.....	44
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Variabel Prosedur Pelayanan.....	46
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Masyarakat.....	51
Tabel 4.9 Hasil Output SPSS Uji Validitas Indikator Variabel	53
Tabel 4.10 Hasil Output SPSS Uji Realibilitas Variabel Penelitian	55
Tabel 4.11 Hasil Output SPSS Uji normalitas (kolmogorov-smirnov)	56
Tabel 4.12 Hasil Output SPSS Uji Multikolinieritas	56
Gambar 4.1 : Uji Heteroskedastisitas.....	57
Tabel 4.13 Hasil Output SPSS Uji Regresi.....	58
Tabel 4.14 Hasil Output SPSS Uji F	60
Tabel 4.15 Hasil Output SPSS Uji Koefisien Determinasi.....	61

Tabel 4.16 Hasil Output Uji Sobel X1 terhadap Y2 melalui Y1	62
Tabel 4.17 Hasil Output Uji Sobel X2 terhadap Y2 melalui Y1	63
Tabel 4.18 Hasil Output SPSS Uji t.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Empirik	28
Gambar 4.1 : Uji Heteroskedastisitas	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	80
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian.....	84
Lampiran 3 Hasil Uji Penelitian.....	96

