

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
INTISARI .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Kompetensi.....	11
2.1.2 Kepemimpinan.....	16

2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.4 Kinerja Pegawai.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	33
2.3.1 Hubungan Kompetensi dengan Kualitas Pelayanan.....	33
2.3.2 Hubungan Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan.....	34
2.3.3 Hubungan Kompetensi dengan Kinerja Pegawai.....	34
2.3.4 Hubungan Kepemimpinan dengan Kinerja Pegawai.....	35
2.3.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kinerja Pegawai.....	36
2.4 Model Empirik.....	36
2.5 Hipotesis Penelitian.....	37
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Populasi dan Sampel.....	38
3.3 Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	41
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	42
3.5 Teknik Analisis.....	44
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	44
3.5.1.1 Uji Validitas.....	44
3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	45
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.5.2.1 Uji Normalitas.....	46
3.5.2.2 Uji Multikolinieritas.....	46

3.5.3 Uji Regresi Linier Berganda.....	47
3.5.4 Koefisien Determinasi.....	48
3.5.5 Uji Hipotesis.....	48
3.5.5.1 Uji Signifikasi Simultan.....	48
3.5.5.2 Uji Koefisien Parsial (Uji-t).....	49
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1 Deskripsi Responden.....	50
4.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	50
4.1.2 Usia Responden.....	51
4.1.3 Pendidikan Akhir Responden.....	52
4.1.4 Masa Kerja Responden.....	53
4.2 Deskripsi Persepsi Responden Terhadap Indikator Variabel Penelitian .....	54
4.2.1 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kompetensi.....	56
4.2.2 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepemimpinan.....	57
4.2.3 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
4.2.4 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kinerja Pegawai.....	59
4.3 Uji Kualitas Data.....	60
4.3.1 Uji Validitas.....	60
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	62
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	62
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	63
4.3.3.2 Uji Multikloniearitas.....	64

4.3.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.4 Analisa Data.....	66
4.4.1 Analisis Regresi Berganda.....	66
4.4.2 Koefisien Determinasi.....	68
4.5 Uji Hipotesis.....	69
4.6 Analisa Jalur.....	71
4.7 Pembahasan.....	74
BAB V. PENUTUP.....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	82
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	83
5.4 Agenda Penelitian Mendatang.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	90

<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Daftar Capaian Target Sasaran Kinerja Kecamatan Semarang Barat.....	6
Tabel 3.1 Daftar Jumlah Pegawai Masing-masing Kelurahan.....	39
Tabel 3.2 Variabel Dan Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 4.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.3 Distribusi Pendidikan Akhir Responden.....	52
Tabel 4.4 Distribusi Masa Kerja Responden.....	53
Tabel 4.5 Kriteria Jawaban Responden.....	55
Tabel 4.6 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kompetensi.....	56
Tabel 4.7 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepemimpinan.....	57
Tabel 4.8 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.9 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kinerja Pegawai.....	59
Tabel 4.10 Uji Validitas.....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi.....	66
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	68
Tabel 4.15 Uji F.....	69
Tabel 4.16 Hasil Uji t (pengujian parsial).....	

<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Model Empirik.....	36
Gambar 3.1 Peta Kecamatan Semarang Barat.....	41
Gambar 4.1 Grafik Normal Plots.....	63
Gambar 4.2 Grafik Scatterplots.....	65
Gambar 4.3 Diagram Path.....	72

<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian.....	93
Lampiran 3 Output SPSS.....	9