

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah .....	5
1.6 Keaslian Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>21</b>
2.1 Kepuasan Masyarakat.....	21
2.1.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat .....	21
2.1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	22

2.2	Pembangunan dan Infrastruktur .....	24
2.2.1	Pembangunan .....	24
2.2.2	Infrastruktur .....	25
2.3	Kualitas Pelayanan .....	26
2.4	Air Bersih dan Air Minum .....	27
2.5	Bangunan Sumber Air Baku.....	29
2.6	Sumber Air Baku.....	31
2.7	Ketersediaan dan Kebutuhan Air Baku .....	33
2.7.1	Jumlah Ketersediaan Air.....	33
2.7.2	Jumlah Kebutuhan Air .....	34
2.8	Standar Pelayanan Air Minum Kegiatan PAMSIMAS .....	36
2.9	Penelitian Sejenis yang Pernah Dilakukan .....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>45</b>
3.1	Uraian Umum .....	45
3.2	Metode Penelitian.....	45
3.3	Subjek Penelitian.....	46
3.3.1	Populasi.....	46
3.3.2	Sampel.....	46
3.4	Variabel Penelitian .....	47
3.5	Tahap Penelitian .....	49
3.6	Jenis dan Sumber Data .....	50
3.7	Metode Pengumpulan Data .....	51
3.8	Analisis Data .....	53
3.8.1	Uji instrumen.....	54
3.8.2	Uji kelayakan responden.....	57

3.8.3 Analisis Deskriptif .....	58
3.8.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	58
3.8.5 <i>Root Cause Analysis</i> .....	61
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	63
4.1.1 Kondisi hidrogeologi.....	64
4.1.2 Sumber air .....	65
4.2 Gambaran Umum Responden.....	67
4.2.1 Evaluasi responden .....	67
4.2.2 Jenis kelamin.....	68
4.2.3 Usia .....	69
4.2.4 Pendidikan.....	70
4.2.5 Lama menjadi pelanggan PAMSIMAS .....	70
4.2.6 Status tinggal.....	71
4.3 Uji Instrumen.....	72
4.3.1 Uji validitas .....	72
4.3.2 Uji reliabilitas.....	76
4.4 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	77
4.4.1 Kepuasan pelanggan .....	78
4.4.2 Kepentingan pelanggan.....	88
4.5 Tingkat Kesesuaian Responden (TK).....	98
4.6 Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat.....	100
4.7 Pembahasan.....	103
4.7.1 Tingkat kepuasan masyarakat penerima manfaat prasarana air bersih PAMSIMAS.....	103

4.7.2 Pemetaan atribut masing-masing variabel .....	110
4.7.3 Alternatif solusi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat .....	112
4.7.4 Rangkuman hasil dan pembahasan .....	115
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>118</b>
5.1 Kesimpulan.....	118
5.2 Saran .....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>120</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>123</b>

