

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
INTISARI.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Publik.....	9
2.2 Kompetensi Profesional	11
2.3 Kualitas Pelayanan	13
2.4 Pengaruh Antara Variabel	16
2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	19
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Sumber Data.....	21

3.3	Metode Pengumpulan Data	22
3.4	Variabel dan Indikator.....	23
3.5	Responden	24
3.6	Teknik Analisis	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Responden.....	34
4.2	Deskripsi Variabel.....	37
4.3	Hasil Outer Model.....	52
4.4	Hasil Inner Model.....	64
4.5	Pembahasan	71
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Implikasi Manajerial	80
5.3	Keterbatasan Penelitian	81
5.4	Agenda Penelitian Mendatang	82
DAFTAR PUSTAKA		83
LAMPIRAN-LAMPIRAN		86