

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
VISI MISI UNIVERSITAS PASUNDAN.....	iv
VISI.....	iv
MISI.....	iv
VISI DAN MISI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA/PUBLIKFAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK.....	v
VISI.....	v
MISI.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
MOTTO.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
RINGKESAN.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Pendahuluan.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	8
2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	8
2.1.2 Kajian Administrasi dan Manajemen.....	14
2.1.3 Konsep Organisasi.....	21
2.1.4 Konsep Pelayanan Publik.....	24
2.1.5 Konsep Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.6 Konsep Kepuasan Masyarakat.....	31
2.1.7 Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	34

2.2	Kerangka Pemikiran	36
2.3	Hipotesis	40
BAB III.....		41
OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....		41
3.1	Objek Penelitian	41
3.1.1	Gambaran umum Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung.....	41
3.1.2	Moto dan Tujuan Kecamatan Cimenyan.....	44
3.1.3	Struktur Organisasi Kecamatan Cimenyan	44
3.1.4	Tugas Pokok Kecamatan Cimenyan	46
3.1.5	Jumlah Pegawai di Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung	56
3.1.6	Program dan Kegiatan Di Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung.....	58
3.2	Metode penelitian	63
3.2.1	Desain Penelitian.....	63
3.2.2	Operasional Variabel Penelitian.....	64
3.2.3	Populasi dan Sampel	67
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data	69
3.2.5	Uji Instrumen penelitian.....	70
3.2.6	Teknik Analisi Data	74
3.2.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian	82
BAB IV		83
HASIL DAN PEMBAHASAN		83
4.1	Hasil Penelitian.....	83
4.2	Hasil Uji Instrumen Penelitian dan Teknik Analisi Data.....	84
4.3	Pembahasan	96
BAB V.....		102
KESIMPULAN DAN SARAN		102
5.1	Kesimpulan.....	102
5.2	Saran	102
DAFTAR PUSTAKA		104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Paradigma Pemikiran Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	39
Gambar 3. 1 Tata letak posisi Kecamatan Cimenyan	42
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Kecamatan Cimenyan	46
Gambar 3. 3 Klasifikasi Kriteria Penilaian Persentase dalam Garis Kontinum	77
Gambar 4. 1 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan	88
Gambar 4. 2 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Masyarakat	90
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas	91
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedestitas	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3. 1 Jumlah Masyarakat Desa.....	43
Tabel 3. 2 Jumlah Pegawai Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022.....	56
Tabel 3. 3 Pegawai Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Berdasarkan Tingkat Golongan Tahun 2022.....	57
Tabel 3. 4 Pegawai Negeri Sipil Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Yang Telah Mengikuti Pendidikan Struktural Dan Jabatan Berdasarkan Esselon Tahun 2022.....	57
Tabel 3. 5 Program Dan Kegiatan Kecamatan Cimenyan Tahun Anggaran 2023	58
Tabel 3. 6 Operasional Variabel Bebas Kualitas Pelayanan	65
Tabel 3. 7 Operasional Variabel Terikat Kepuasan Masyarakat.....	65
Tabel 3. 8 Skor Jawaban Pertanyaan.....	75
Tabel 3. 9 Kriteria Interpretasi Skor.....	77
Tabel 3. 10 Jadwal Penelitian.....	82
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	83
Tabel 4. 2 Tabulasi Validitas Skor Pada Kualitas Pelayan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y)	84
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Variable Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat	86
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	87
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Masyarakat.....	89
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	93
Tabel 4. 7 Uji Model	94
Tabel 4. 8 Persamaan Regresi	95
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	96