**DAFTAR ISI**

**Halaman**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  i

**LEMBAR PERNYATAAN**  ii

**ABSTRAK**  viii

**KATA PENGANTAR**  xi

**DAFTAR ISI**  xv

**DAFTAR TABEL, DAFTAR GAMBAR, DAFTAR LAMBANG DAN DAFTAR LAMPIRAN**  xvi

**BAB I PENDAHULUAN**  1

1.1. Latar Belakang Penelitian 1

1.2. Peumusan Masalah 6

1.3. Tujuan Penelitian 6

1.4. Kegunaan Penelitian 7

**BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

2.1. Kajian Pustaka 8

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu 8

2.1.2 Kajian Terhadap Grand Theori 10

2.1.3 Kajian Terhadap Middle heori 16

2.1.4 Kajian Terhadap Operasional Theori 20

2.2. Kerangka Pemikiran 25

2.3. Hipotesis 26

**BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1. Objek Penelitian 28

3.2. Metode Penelitian 42

3.2.1. Operasional Variabel Penelitian 42

3.2.2. Populasi dan Sampel 44

3.2.3. Teknik Pengumpulan Data 44

3.2.4. Teknik Analisis Data 45

3.2.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian 48

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian 50

4.2 Pembahasan 66

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan 85

5.2 Saran 86

**DAFTAR PUSTAKA**  88

**DAFTAR LAMPIRAN**  90

**DAFTAR TABEL**

**No. Halaman**

3.1 Daftar Pejabat Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung 41

3.2 Oprasional Variabel Kualitas Pelayanan (X) 43

3.3 Oprasional Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) 44

3.4 Skala Linkert 46

3.5 Jadwal Penelitian 49

**DAFTAR GAMBAR**

**No. Halaman**

2.1 Kerangka Pemikiran 25

3.1 Struktur Organisasi Kecamatan Solokan Jeruk 31

4.1 Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan 55

4.2 Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Masyarakat 60

4.3 Paradigma Pengaruh Kualitas Pelayanan 63

**DAFTAR LAMPIRAN**

**No. Halaman**

1 Surat Pengantar Angket 90

2 Petunjuk Pengisian Angket 91

3 Daftar Pertanyaan Angket 92

4 Pedoman Observasi 94

5 Pedoman Wawancara 96