

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR GRAFIK	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Tinjauan Pustaka	6
A. Kualitas Pelayanan	6
B. Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	11
C. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
D. Pelayanan Publik.....	12
E. Jenis Pelayanan Publik.....	14
F. Standar Pelayanan Publik.....	15
G. Kepuasan.....	19
H. Konsep Kepuasan.....	20
I. Metode Pengukuran Kepuasan.....	21

J. Manfaat Kepuasan.....	23
K. Kepuasan Masyarakat.....	23
L. Hubungan Pelayanan Publik dengan Kepuasan Masyarakat.....	25
2.2. Penelitian Terdahulu.....	26
2.3. Kerangka Konsep	33
2.4. Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1. Waktu dan Tempat	40
3.2. Pendekatan Penelitian.....	40
3.3. Sifat Penelitian	40
3.4. Populasi dan Sampel	40
3.5. Definisi Operasional Variabel	42
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.7. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1. Profile Kelurahan Perigi Baru Kota Tangerang Selatan	53
4.2. Struktur Organisasi Kelurahan Perigi Baru Kota Tangerang Selatan.....	53
4.3. Visi Dan Misi Kelurahan Perigi Baru Kota Tangerang Selatan	54
4.4. Pembentukan Kelurahan	54
4.5. Administrasi Kependudukan.....	56
4.6. Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga Online	58
4.7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Sistem Online Di Kelurahan Perigi Baru Kota Tangerang Selatan	59
4.8. Pembahasan.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1. Kesimpulan	86
5.2. Saran	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN