

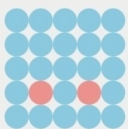


DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
1 PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Perumusan Masalah	4
Tujuan Penelitian	4
Manfaat Penelitian	5
Lingkup Penelitian	5
2 TINJAUAN PUSTAKA	5
Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik	5
Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	7
Pengertian Kepuasan dan Harapan Masyarakat	9
Kajian Penelitian Terdahulu	10
Kerangka Pemikiran Konseptual	12
Definisi Operasional	15
Hipotesis Penelitian	15
3 METODE PENELITIAN	16
Lokasi dan Waktu Penelitian	16
Metode Pengumpulan Data	16
Populasi dan Sampel Penelitian	16
Jenis dan Sumber Data	17
Pengujian Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	17
Pengolahan dan Analisis Data	18
Analisis Deskriptif	19
Analisis Kualitas Pelayanan	19
<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	20
Metode Top Two Boxes	23
Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	24
4 GAMBARAN UMUM	26
Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kota Bandung	27
Susunan Organisasi, Fungsi dan Uraian Tugas di Kantor Pertanahan Kota Bandung	27
5 HASIL dan PEMBAHASAN	33
Analisis Deskriptif	33
Dimensi <i>Tangible</i>	42
Dimensi <i>Reliability</i>	43
Dimensi <i>Responsiveness</i>	44
Dimensi <i>Assurance</i>	45
Dimensi <i>Empathy</i>	45
Analisis Diagram Kartesius	46
Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	48
Analisis Korelasi	48
Implikasi Manajerial	58
6 SIMPULAN DAN SARAN	60

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2015



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



DAFTAR ISI (lanjutan)

Simpulan	60
Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR TABEL

1	Rentang Klasifikasi Variabel	19
2	Operasionalisasi variabel penelitian	24
3	Desain pengukuran kuesioner	26
4	Laporan pendaftaran tanah untuk pertama kali program LARASITA	33
5	Rentang klasifikasi variabel	34
6	Hasil analisis deskriptif berdasarkan kinerja	35
7	Hasil analisis deskriptif berdasarkan harapan	38
8	Hasil analisis deskriptif berdasarkan variabel kepuasan	41
9	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan program LARASITA dilihat dari dimensi <i>tangible</i>	42
10	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan program LARASITA dilihat dari dimensi <i>reliability</i>	43
11	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan program LARASITA dilihat dari dimensi <i>responsiveness</i>	44
12	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan program LARASITA dilihat dari dimensi <i>assurance</i>	45
13	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan program LARASITA dilihat dari dimensi <i>empathy</i>	46
14	Matriks Korelasi	48
15	Matriks Invers Korelasi	49
16	Koefisien Jalur	49
17	Pengaruh Secara Simultan Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	50
18	Pengujian Secara Simultan (Uji F) Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	50
19	Pengujian Hipotesis Parsial	52
20	Pengaruh Sub Variabel <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy</i> terhadap kepuasan masyarakat	54

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
 2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
 Institut Pertanian Bogor
MB-IPB



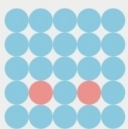
Hak cipta dilindungi Undang-Undang

1	Kerangka pemikiran konseptual	14
2	Diagram Kartesius	21
3	Struktur organisasi kantor pertanahan	28
4	Diagram kartesius kualitas pelayanan yang dirasakan dan diharapkan pada program LARASITA	47
6	Analisis Jalur langsung dan tidak langsung dimensi <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy</i> terhadap kepuasan masyarakat	56

DAFTAR LAMPIRAN

1	Hasil olahan SPSS	66
2	Tabel Kajian penelitian terdahulu	72
3	Kuesioner	90

© Hak cipta milik IPB, tahun 2015



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.