**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL i

ABSTRAK ii

MOTTO iv

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBINGAN v

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN vi

LEMBAR KEASLIAN TULISAN vii

BIOGRAFI viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xii

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 6

1.3 Batasan Masalah 7

1.4 Perumusan Masalah 7

1.5 Tujuan dan Manfaat 7

**BAB II KERANGKAPEMIKIRAN TEORITIK 9**

2.1 Landasan teori 9

2.2 Kerangka Teoritik 22

2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan 24

2.4 Alur Pikir 28

2.5 Hipotesis 29

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN 30**

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 30

3.2 Metode Penelitian dan Jenis Penelitian 30

3.2.1 Metode Penelitian 30

3.2.2 Jenis Penelitian 31

3.3 Jenis Data dan Prosedur Pengumpula Data 31

3.3.1 Jenis Data 31

3.3.2 Metode Pengumpulan Data 32

3.4 Populasi dan Sampel 32

3.5 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran 33

3.5.1 Definisi Operasional Pelayanan Prima 34

3.5.2 Definisi Operasional Kepuasan 35

3.6 Metode Analisis 37

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif 37

3.6.2 Total Skor 37

3.6.3 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas 37

3.6.4 Analisis Korelasi 40

3.6.5 Analisis Regresi Sederhana 42

3.6.6 Pengujian Hipotesis 43

**BAB IV GAMBARAN UMUM INSTANSI 44**

4.1 Gambaran Umum Instansi 44

4.2 Lokasi dan Telepon Instansi 45

4.3 Visi dan Misi Instansi 45

4.4 Sumber Daya Perusahaan/Kantor 45

4.5 Organisasi Instansi/Uraian Kerja 48

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 50**

5.1 Hasil Analisis 50

5.1.1 Karakteristik Responden 50

5.1.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik 53

5.1.3 Total Skor Prestasi 56

5.1.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 58

5.1.5 Hasil Analisis Korelasi dan Regresi 62

5.1.6 Analisis Grafik 65

5.1.7 Pengujian Hipotesis 66

5.2 Pembahasan 68

5.3 Implementasi 70

**BAB V PENUTUP**

6.1 Kesimpulan 72

6.2 Saran 73