**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL i

ABSTRAK ii

MOTTO iv

LEMBAR PERSETUJUAN PENGESAHAN v

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PEMBIMBINGAN vi

LEMBAR KEASLIAN PROPOSAL PENELITIAN vii

BIOGRAFI viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 4

1.3 Perumusan Masalah 4

1.4 Pembatasan Masalah..................................................... 4

1.5 Tujuan dan Manfaat 5

**BAB II KERANGKAPEMIKIRAN TEORITIK 6**

2.1 Landasan teori 6

2.2 Kerangka Teoritik 14

2.3 Hasil Penelitian Terdahulu 15

2.4 Alur Pikir 18

2.5 Hipotesis 18

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN 19**

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 19

3.2 Metode Penelitian dan Jenis Penelitian 20

3.2.1 Jenis Penelitian 20

3.2.2 Metode Penelitian 20

3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpula Data 21

3.3.1 Jenis Data 21

3.3.2 Metode Pengumpulan Data 21

3.4 Populasi dan Sampel 22

3.5 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran 22

3.5.1 Definisi Operasional Variabel Kualitas 23 3.5.2 Definisi Operasional Variabel Kepuasan 24

3.6 Analisis Data 25

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif 25

3.6.2 Total Skor 25

3.6.3 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas 26

3.6.4 Analisis Korelasi 28

3.6.5 Analisis Regresi Sederhana 29

3.7 Pengujian Hipotesis 30

3.7.1 Uji t 30

**BAB IV GAMBARAN UMUM INSTANSI 31**

4.1 Sejarah Singkat Instansi 31

4.2 Visi dan Misi Instansi 32

4.3 Makna dan Logo Instansi 33

4.4 Sumber Daya Instansi 34

4.5 Struktur Organisasi Instansi 37

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 43**

5.1 Hasil Analisis 43

5.1.1 Karakteristik Responden 43

5.1.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik 45

5.1.3 Total Skor Kualitas Pelayanan dan Kepuasan 49

5.1.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 51

5.1.5 Hasil Regresi dan Korelasi 55

5.1.6 Analisi Grafik 58

5.1.7 Pengujian Hipotesis t 59

5.2 Pembahasan 61

5.2.1 Pengaruh Kualitas terhadap Kepuasan.............. 61

5.3 Implementasi 64

**BAB VI PENUTUP 66**

6.1 Kesimpulan 66

6.2 Saran 66

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**