**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL............................................................................... i

ABSTRAK............................................................................... ii

MOTTO............................................................................... iv

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING................................. v

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.............................. vi

LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI............................. vii

BIOGRAFI................................................................................... viii

KATA PENGANTAR ................................. ix

DAFTAR ISI................................. xii

DAFTAR TABEL................................. xiv

DAFTAR GAMBAR................................. xv

DAFTAR LAMPIRAN................................. xvi

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latarbelakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 6

1.3 Perumusan Masalah 6

1.4 Tujuan dan Manfaat 7

1.5 Manfaat Penelitian....................................................................... 7

**BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS**

2.1 LandasanTeori Kompetensi 9

2.1.1 Pengertian Kompetensi 9

2.1.2 Karakteristik Kompetensi 10

2.1.3 Dimensi Kompetensi 10

2.2 Konsep Kualitas Pelayanan 11

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 11

2.2.2 Faktor Faktor Kualitas Pelayanan 12

2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan 13

2.3 Hubungan Kompetensi dengan Kualitas Pelayanan 13

2.4 Penelitian Terdahulu 14

2.5 AlurPikir Penelitian 17

2.6 Hipotesis 19

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian 20

3.2 Metode dan Jenis Penelitian 20

3.2.1 Metode Penelitian 19

3.2.2 Jenis Penelitian 21

3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data 21

3.3.1 Jenis Data………………………………………………… 21

3.3.2 MetodePengumpulan Data………………………………. 22

3.4 Populasi dan Sampel 23

3.5. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran 24

3.5.1 Definisi Operasional VariabelKompetensi 24

3.5.2 DefinisiOperasionalVaraibelKualitasPelayanan……… 25

3.5.3 Pengukuran Variabel 26

3.6. Analisis Data 27

3.6.1 StatistikDeskriptif 27

3.6.2 Total Skor 27

3.6.3 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas 28

3.6.4 Analisis Korelasi 30

3.6.5 Analisis Regresi Linear Sederhana 31

3.6.6 Pengujian Hipotesis 32

**BAB IV GAMBARAN UMUM INSTANSI**

4.1 Sejarah Pengadilan Negeri Manado 33

4.2 Visi, Misi, Motto, Nilai-Nilai, Makna Logo 36

4.2.1 Visi 36

4.2.2 Misi 36

4.2.3 Motto 36

4.2.4 Nilai-Nilai 37

4.2.5 Makna Logo 37

4.3 Struktur Organisasi 41

4.4 Sumber Daya Perusahan 45

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1 Hasil Analisis 46

5.1.1 KarakteristikResponden 46

5.1.2 HasilAnalisisDeskriptifStatistik 48

5.1.3 Total SkorKompetensi dan Kualitas pelayanan 50

5.1.4 Hasil Regresi dan Korelasi 57

5.1.5 Analisis Output 60

5.1.6 Analisis Grafik 61

5.1.7 PengujianHipotesisUji t 63

5.2 Pembahasan 65

5.3 Implementasi 66

**BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan 68

6.2 Saran 69

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**