

DAFTAR ISI

Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Perumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Kepuasan Kerja Pegawai	6
1. Pentingnya Kepuasan Kerja	7
2. Kerangka Teori Kepuasan Kerja	8
3. Pengukuran Kepuasan Kerja	13
4. Dampak Kepuasan Kerja	17
B. Pelayanan Publik	19
1. Peran Harapan	23
2. Peningkatan Pelayanan Publik	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
A. Kerangka Pemikiran	39
B. Hipotesis	43
C. Desain Penelitian	43
D. Definisi, Operasionalisasi, dan Pengukuran Variabel	43
E. Jenis, Sumber, dan Pengumpulan Data	45
F. Metode Analisis	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Keadaan Umum	52
B. Pembahasan	56
1. Pengujian hipotesis	75
2. Pengujian parameter	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	87
Daftar Pustaka	92
Lampiran	94
Lampiran A: Operasionalisasi Variabel-Variabel Penelitian	94
Lampiran B: Rumus-rumus yang digunakan	98
Lampiran C: Uji Reliabilitas JSS dengan Cronbach Alpha	103
Lampiran D: Uji Reliabilitas SERVQUAL dengan Cronbach Alpha	106

Lampiran E: uji-t Kepuasan Kerja Pegawai Kelapa Gading Barat dan Sunter Jaya	108
Lampiran F: uji-t Kualitas Pelayanan Internal Kelapa Gading Barat dan Sunter Jaya	109
Lampiran G: uji-t Kepuasan Masyarakat Kelapa Gading Barat dan Sunter Jaya	110
Lampiran H: Korelasi dan Regresi Kepuasan Kerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat Sunter Jaya	111
Lampiran I: Korelasi dan Regresi Kualitas Pelayanan Internal dan Kepuasan Masyarakat Sunter Jaya	112
Lampiran J: Regresi Kepuasan Kerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Internal, dan Kepuasan Masyarakat Sunter Jaya	113
Kuisisioner	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kepuasan Masyarakat atas Kualitas Pelayanan Kelurahan	2
Tabel 1.2 Kepuasan Kerja Pegawai Kualitas atas Pelayanan Internal Kelurahan	2
Tabel 3.1 Koefisien reliabilitas untuk JSS	49
Tabel 3.2 Koefisien reliabilitas untuk SERVQUAL	50
Tabel 4.1 Demografi Pegawai Kelurahan	53
Tabel 4.2 Kepuasan Kerja Pegawai Kelurahan	53
Tabel 4.3 Kualitas Pelayanan Internal Kelurahan	54
Tabel 4.4 Demografi Masyarakat	55
Tabel 4.5 Kepuasan Masyarakat Kelurahan	55
Tabel 4.6 Rangkuman Kepuasan Pegawai Kelurahan Kelapa Gading Barat dan Kelurahan Sunter Jaya	66
Tabel 4.7 Rangkuman Kualitas Pelayanan Internal Kelurahan	71
Tabel 4.8 Nilai SERVQUAL Kelurahan Kelapa Gading Barat	71
Tabel 4.9 Nilai SERVQUAL Kelurahan Sunter Jaya	72
Tabel 4.10 Rangkuman SERVQUAL Kelurahan	75
Tabel 4.11 Korelasi Kepuasan Kerja dan Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kelapa Gading Barat	76
Tabel 4.12 Regresi Kepuasan Kerja dan Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kelapa Gading Barat	77
Tabel 4.13 Korelasi Kualitas Pelayanan Internal dan Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kelapa Gading Barat	79

Tabel 4.14 Regresi Kualitas Pelayanan Internal dan Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kelapa Gading Barat	80
Tabel 4.15 Regresi Kepuasan Kerja, Kualitas Pelayanan Internal, dan Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kelapa Gading Barat	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sumber Harapan Pengguna Jasa	24
Gambar 2.2 Sumber Harapan Pengguna Jasa (Revisi)	28
Gambar 2.3 Model Kualitas Jasa	30
Gambar 2.4 Gap Kualitas Jasa	37
Gambar 3.1 Model konseptual kepuasan kerja pegawai, kualitas pelayanan internal dan kepuasan pelanggan	42
Gambar 4.1 Gaji	56
Gambar 4.2 Promosi	57
Gambar 4.3 Supervisi	58
Gambar 4.4 Tunjangan	59
Gambar 4.5 Penghargaan	60
Gambar 4.6 Prosedur Operasional	62
Gambar 4.7 Rekan Kerja	62
Gambar 4.8 Sifat Kerja	63
Gambar 4.9 Komunikasi	64
Gambar 4.10 Kepuasan Keseluruhan	65
Gambar 4.11 Tangibles	67
Gambar 4.12 Keandalan	67
Gambar 4.13 Daya tanggap	68
Gambar 4.14 Kepastian	69
Gambar 4.15 Empati	69

Gambar 4.16 Kualitas Keseluruhan	70
Gambar 4.17 Grafik Persepsi-Harapan Pelayanan Kelapa Gading Barat	73
Gambar 4.18 Matrik Persepsi-Harapan Pelayanan Kelapa Gading Barat	73
Gambar 4.19 Matrik Pelayanan-Harapan Pelayanan Sunter Jaya	74