

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN TESIS -----	i
LEMBAR PERNYATAAN-----	ii
KATA PENGANTAR -----	iii
ABSTRAK-----	iv
<i>ABSTRSI</i> -----	v
DAFTAR ISI -----	vi
DAFTAR TABEL -----	ix
DAFTAR GAMBAR-----	xi
DAFTAR LAMPIRAN -----	xii

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori.....	13
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
1.1 Mengukur Kualitas Pelayanan	14
1.2 Indikator Kualtias Pelayanan	15
2. Pengertian Kinerja Karyawan... ..	18
2.1 Penggunaan Penilaian Kinerja Karyawan	18
2.2 Unsur Penilaian Kinerja	21
2.3 Indikator – Indikator dari Kinerja	22
3. Pengertian Nilai Informasi	23

3.1 Informasi	23	
3.2 Siklus Informasi	23	3.3
Kualitas Informasi	23	
3.4 Nilai Informasi	24	
3.5 Sistem Informasi Kependudukan (SIMDUK)	26	
4. Pengertian Kepuasan Masyarakat	28	
4.1 Indikator dari Kepuasan Masyarakat	28	
B. Hasil penelitian yang relevan	32	
BAB III	METODE PENELITIAN	
A. Kerangka pemikiran	33	
B. Hipotesis.....	34	
C. Desain penelitian	34	
D. Definisi operasional dan Pengukuran Variable	34	
E. Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel	39	
F. Uji Kualitas Data dan Metode Analisis	40	
BAB IV	HASIL dan PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian-----	44	1. Profil
Wilayah -----	44	
B. Pembahasan -----	46	
a. Analisis Deskriptif-----	46	
1. Deskriptif Responden	46	
2. Deskriptif Nilai Rata – rata Dimensi dari seluruh Variabel	48	
b. Uji Kualitas Data -----	61	
1. Uji Validitas	61	
2. Uji Reliabelitas	62	
3. Uji Normalitas	63	

4. Uji Multikolinieritas.....	65	
c. Pengujian Hipotesis	66	
1. Uji T - t_{test}	66	2. Uji
ANOVA (F_{test})	68	
3. Uji R^2 (Koefisien Determinasi).....	69	
4. Uji Regresi Linier Berganda.....	70	
d. Pembahasan hasil analisis	71	
BAB V		
KESIMPULAN DAN SARAN		
A. KESIMPULAN	74	
B. SARAN	75	
DAFTAR PUSTAKA	76	
DAFTAR LAMPIRAN		