

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	12
1.6.1 Ruang Lingkup Subjek..	12
1.6.2 Ruang Lingkup Objek	12
1.6.3 Ruang Lingkup Tempat	12
1.6.4 Ruang Lingkup Waktu.....	12
1.6.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian.....	12
1.7 Sistematika penulisan.	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1 Grand Teori.....	14
2.1.1 Teori Ekspektasi Konfirmasi (Expectation Confirmation Theory atau ECT).....	14
2.2 Variabel Penelitian	15
2.2.1 Konsep Pelayanan	15
2.2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.3 Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18

2.3 Kepercayaan	21
2.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	22
2.3.2 Indikator Kepercayaan	23
2.4 Kinerja	23
2.4.1 Faktor- faktor Kinerja Karyawan	24
2.4.2 Indikator Kinerja Karyawan	26
2.5 Kepuasan Pelanggan	26
2.5.1 Indikator Kepuasan Masyarakat/Pelanggan	27
2.6 Penelitian Terdahulu	29
2.7 Kerangka Pemikiran	31
2.8 Hipotesis	31
2.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar.....	31
2.8.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar.....	32
2.8.3 Pengaruh Kinerja Terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar	32
2.8.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Sumber Data	34
3.3 Metode Pengumpulan Data	35
3.4 Populasi dan Sampel	36
3.4.1 Populasi.....	36
3.4.2 Sampel.....	36
3.5 Variable Penelitian	36
3.5.1 Variable Independen	37
3.5.2 Variable Dependen	37
3.6 Definisi Operasional Variabel	37
3.7 Uji persyaratan Instrumen.....	38
3.7.1 Uji Validitas	38
3.7.2 Uji Reliabilitas	39
3.8 Uji Persyaratan Analisis Data.....	40
3.8.1 Uji Normalitas	40
3.8.2 Uji Linieritas	40
3.8.3 Uji Multikolinieritas	41
3.9 Metode Analisis Data	41
3.9.1 Regresi Linier Berganda	41

3.10 Pengujian Hipotesis.....	42
3.10.1 Uji Parsial (Uji-t)	42
3.10.2 Uji Simultan (Uji-f)	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Deskripsi Data	45
4.1.1 Deskripsi karakteristik Responden	45
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	47
4.2 Distribusi Frekuensi Variabel	54
4.3 Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	65
4.3.1 Uji Validitas	65
4.3.2 Uji Reliabilitas	68
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	70
4.4.1 Uji Normalitas.....	70
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	71
4.4.3 Uji Linearitas	72
4.5 Hasil Analisis Data	73
4.5.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
4.5.2 Hasil Koefisien Determinasi (R ²)	75
4.5.3 Hasil Uji Simultan Uji F	75
4.5.4 Hasil Uji Parsial : Uji T	77
4.6 Pembahasan.....	78
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar.....	78
4.6.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar	78
4.6.3 Pengaruh Kinerja Terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar	79
4.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kinerja Terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar.....	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Simpulan.....	82
5.2 Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN