

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINILITAS PENELITIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Ruang Lingkup Penelitian	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
1.6. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Grand Teori	12
2.2 Pelayanan.....	15
2.3 Pelayanan Publik	16
2.4 Kualitas Pelayanan	19
2.5 Reliabilitas/Keandalan.....	22
2.6 Respon/Daya Tanggap.....	23
2.7 Empati	25
2.8 Penelitian Terdahulu.....	27
2.9 Kerangka Pemikiran Penelitian	29
2.10 Pengembangan Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Sumber Data	33
3.3 Metode Pengumpulan Data	34
3.4 Populasi dan Sampel	36
3.5 Variabel Penelitian	36
3.6 Definisi Operasional Variabel	37
3.7 Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Deskripsi Data	46
4.2 Uji Persyaratan Instrumen	63
4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data	68
4.4 Uji Hipotesis.....	72

4.5 Pembahasan	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Simpulan.....	82
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Keluhan Pemohon Paspor	3
Tabel 3. 1	Nilai/Skor Skala Likert yang Digunakan untuk Penilaian Reliabilitas, Respon, dan Empati	35
Tabel 3. 2	Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	48
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4. 5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Reliabilitas (X1).....	49
Tabel 4. 6	Tabel Distribusi Jawaban Responden Variabel Reliabilitas (X1).....	51
Tabel 4. 7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Respon (X2).....	53
Tabel 4. 8	Distribusi Jawaban Responden Variabel Respon (X2)	55
Tabel 4. 9	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Empati (X3)	57
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Responden Variabel Empati (X3).....	58
Tabel 4.11	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Layanan (Y)	59
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (Y)	62
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Reliabilitas (X1)	63
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Variabel Respon (X2)	64
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas Variabel Empati (X3).....	64
Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (Y)	65
Tabel 4.17	Indeks Kriteria Reliabilitas.....	66
Tabel 4.18	Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Reliabilitas (X1).....	66
Tabel 4.19	Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Respon (X2)	
Tabel 4.20	Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Empati (X3).....	67
Tabel 4.21	Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Kualitas Layanan (Y)	68
Tabel 4.22	Interval Hubungan Korelasi	69
Tabel 4.23	Hasil Uji Korelasi.....	70
Tabel 4.24	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	71
Tabel 4.25	Pengujian Reliabilitas (X1) Terhadap Kualitas Layanan (Y)	72
Tabel 4.26	Pengujian Respon (X2) Terhadap Kualitas Layanan (Y)	73
Tabel 4.27	Pengujian Empati (X3) Terhadap Kualitas Layanan (Y)	74
Tabel 4.28	Anova	74
Tabel 4.29	Model Summary	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4. 1 Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test	68