

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL BELAKANG.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Perumusan Masalah	9
1.3.Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.4.Tujuan Penelitian	10
1.5.Manfaat Penelitian	11
1.6.Sistematika Penulisan	11
 BAB II. LANDASAN TEORI	
2.1 Grand Theory	13
2.2 Pelayanan Perizinan	13
2.2.1 Pengertian Pelayanan Perizinan	13
2.2.2 Indikator Pelayanan Perizinan.....	17
2.3 Pengawasan	21
2.3.1 Pengertian Pengawasan.....	21
2.3.2 Indikator Pengawasan	25
2.4 Kinerja Anggota	26
2.4.1 Pengertian Kinerja Anggota	26
2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Anggota	28
2.4.3 Indikator Kinerja Anggota	29
2.5 Kepuasan Pengguna Senjata Api	30
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pengguna Senjata Api	30
2.5.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	33
2.5.3 Indikator Kepuasan	35
2.6 Penelitian Terdahulu	37
2.7 Kerangka Pemikiran.....	39

2.8 Pengembangan Hipotesis	40
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	44
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	44
3.3 Populasi dan Sampel	45
3.4 Pengumpulan Data	46
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.2 Jenis dan Sumber Data	48
3.5 Analisis Data	48
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	48
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	49
3.5.3 Regresi Linier Berganda	51
3.5.4 Analisis Regresi Moderasi (<i>Moderated Regression Analysis</i>).....	51
3.5.5 Uji Koefisien Determinasi.....	52
3.5.6 Pengujian Hipotesis.....	52
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data	54
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	54
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	55
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	59
4.2.1 Uji Validitas Instrumen	59
4.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen	61
4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data	62
4.3.1 Uji Normalitas	62
4.3.2 Uji Multikolinieritas.....	63
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.3.4 Uji Autokorelasi	64
4.4 Uji Hipotesis	66
4.5 Pembahasan.....	68
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Penilaian Sosiometri Personel	5
Tabel 1.2 Jadwal Penelitian.....	10
Table 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	44
Tabel 3.2 Kriteria Autokorelasi.....	51
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4.2 Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden.....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Usia Responden.....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Lama Bekerja	56
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden tentang Pelayanan Perizinan.....	57
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Tentang Pengawasan.....	57
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Tentang Kinerja Anggota.....	58
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pengguna Senjata Api.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pernyataan Pelayanan Perizinan (X_1)	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Pernyataan Pengawasan (X_2).....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Pernyataan Kinerja Anggota (Y)	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Pernyataan Kepuasan Pengguna Senjata Api (Y).....	61
Tabel 4.13 <i>Reliability Statistics</i> Variabel Pelayanan Perizinan	61
Tabel 4.14 <i>Reliability Statistics</i> Variabel Pengawasan.....	62
Tabel 4.15 <i>Reliability Statistics</i> Variabel Kinerja Anggota.....	62
Tabel 4.16 <i>Reliability Statistics</i> Variabel Kepuasan Pengguna Senjata Api	62
Tabel 4.17 Nilai Tolerance dan VIF	64
Tabel 4.18 Pengujian X_1 terhadap Y	66
Tabel 4.19 Pengujian X_2 terhadap Y	66
Tabel 4.20 Pengujian Moderasi ZX_1 terhadap Y	67
Tabel 4.21 Pengujian Moderasi ZX_2 terhadap Y	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 4.1 Pola Penyebaran PPlot	63
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	66

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Pelayanan Perizinan (X_1)
3. Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Pengawasan (X_2)
4. Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Kinerja Anggota (Z)
5. Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Kepuasan Pengguna Senjata Api (Y)
6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner
7. Hasil Uji Moderated Regresi Analisis
8. Tabel Uji r Product Moment
9. Tabel Uji t