

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.6 Sistematika penulisan.....	9
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 <i>Grand Theory</i>	10
2.2 Definisi Kualitas Pelayanan	11
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.4 Kepuasan Konsumen	17
2.5 Manajemen.....	21
2.6 Kinerja	24
2.7 Organisasi Publik	29
2.8 Penelitian Terdahulu	34
2.9 Kerangka Pemikiran	36

2.10	Hipotesis	37
------	-----------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	39
3.2	Sumber Data	39
3.3	Metode Pengumpulan Data	40
3.4	Populasi dan Sampel	41
3.4.1	Populasi	41
3.4.2	Sampel	42
3.5	Variabel Penelitian	42
3.5.1	Variabel Independen	42
3.5.2	Variabel Dependen	42
3.6	Definisi Operasional Variabel	43
3.7	Uji Persyaratan Instrumen	44
3.7.1	Uji Validitas.....	44
3.7.2	Uji Reliabilitas	44
3.8	Uji Persyaratan Analisis Data	45
3.8.1	Uji Normalitas	45
3.8.2	Uji Multikolinieritas.....	45
3.8.3	Uji Multikolieritas.....	46
3.9	Model Analisis Data	47
3.9.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
3.10	Uji Hipotesis	48
3.10.1	Uji Parsial (Uji-t).....	48
3.10.2	Uji Simultan (Uji-F)	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	50
4.2	Analisis dan Pembahasan.....	57

4.2.1	Deskripsi Responden Penelitian.....	57
4.2.2	Uji Validitas dan Reabilitas Variabel.....	60
4.2.3	Uji Reabilitas.....	64
4.2.4	Analisis Kualitatif.....	66
4.2.5	Analisis Kuantitatif.....	72
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1	Simpulan.....	81
5.2	Saran.....	81
	DAFTAR PUSTAKA	83
	LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kinerja Personel Biro SDM Polda Lampung Sepanjang Tahun 2024.....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1	Skala Pengukuran.....	41
Tabel 3.2	Operasional Variabel Penelitian.....	43
Tabel 3.3	Interpretasi Nilai r.....	45
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.2	Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	59
Tabel 4.3	Distribusi Responden Menurut Lamanya Bertugas.....	60
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Keandalan.....	61
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Daya tanggap.....	61
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Jaminan.....	62
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Empati.....	63
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja.....	64
Tabel 4.9	Nilai Koefisien <i>Alpha Cronbach</i>	64
Tabel 4.10	Nilai Koefisien <i>Alpha Cronbach</i>	64
Tabel 4.11	Nilai Koefisien <i>Alpha Cronbach</i>	65
Tabel 4.12	Nilai Koefisien <i>Alpha Cronbach</i>	65
Tabel 4.13	Nilai Koefisien <i>Alpha Cronbach</i>	65
Tabel 4.14	Distribusi Data Keandalan Secara Keseluruhan.....	68
Tabel 4.15	Distribusi Data Daya tanggap Secara Keseluruhan.....	68
Tabel 4.16	Distibusi Data Jaminan.....	69
Tabel 4.17	Distibusi Data Empati.....	70
Tabel 4.18	Distibusi Data Kinerja layanan.....	70
Tabel 4.19	Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4.20	Koefisien Determinasi Secara Simultan.....	73
Tabel 4.20	Uji Hipotesis secara bersama-sama.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Polda Lampung.....	53
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Biro SDM Polda Lampung.....	54