

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Maksud dan Tujuan	9
1.6 Kegunaan Penelitian	10
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Teori dan Konsep	12

2.1.1 Manajemen.....	12
2.1.2 Manajemen Pemasaran	16
2.1.3 Promosi	23
2.1.4 Kinerja Pelayanan Publik.....	29
2.1.5 Prinsip Pelayanan Publik	33
2.1.6 Standar Pelayanan Publik.....	35
2.1.7 Pengukuran Kinerja Pelayanan	36
2.1.8 Kepuasan Pelanggan	37
2.2 Kajian Peneliatan Terdahulu	45
2.2.1 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	45
2.2.2 Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	46
2.2.3 Hubungan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	46
2.2.4 Hubungan Kinerja Pelayan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	47
2.3 Kerangka Pemikiran.....	48
2.3.1 Teori Keseluruhan.....	49
2.3.2 Paradigma Penelitian	50
2.4 Hipotesis Penelitian	51
BAB III	52
METODE PENELITIAN.....	52
3.1 Objek Penelitian.....	52

3.1.1 Subjek Penelitian.....	52
3.1.2 Lokus Penelitian.....	52
3.2 Desain Penelitian	53
3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	54
3.3.1 Devinisi Variabel	54
3.3.2 Operasionalisasi Variabel	56
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	61
3.4.1 Populasi Penelitian.....	61
3.4.2 Sampel Penelitian	61
3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	62
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.5.2 Instrumen Penelitian	64
3.6 Teknik Analisis Data.....	68
3.6.1 Transformasi Data (Method Of Sucessive Interval).....	68
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	70
3.6.3 Uji Korelasi	72
3.6.3 Analisis Linier Berganda	73
3.6.4 Koefisien Determenasi (Kd)	74
3.6.5 Uji Hipotesis	74

BAB IV	78
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	78
4.1 Hasil Penelitian	78
4.1.1 Gambaran Umum Responden	78
4.1.2 Gambaran Variabel Penelitian	81
4.1.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Data	89
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	93
4.1.5 Uji Korelasi	98
4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda	99
4.1.7 Koefisien Determinasi (Kd)	100
4.1.8 Uji Hipotesis Penelitian	102
4.2 Pembahasan Analisis Deskriptif	109
4.2.1 Gambaran Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UPTD Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik	109
4.2.2 Gambaran Kinerja Pelayanan Publik Pada UPTD Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik	111
4.3 Pembahasan Analisis Verifikatif	114
4.3.1 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	114
4.3.2 Pengaruh Kinerja Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan	115

BAB V.....	117
Kesimpulan dan Saran.....	117
5.1 Kesimpulan	117
5.2 Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	cxxii

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Prasurvei Kepuasan Pelanggan pada UPTD Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Kota Cimahi.....	2
Tabel 1.2	Hasil Prasurvei Promosi oleh UPTD Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Kota Cimahi.....	3
Tabel 1.3	Hasil Prasurvei Kinerja Pelayanan di UPTD Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Kota Cimahi.....	6
Tabel 1.4	Jadwal Penelitian.....	11
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	57
Tabel 3.2	Populasi Penelitian Berdasarkan Jumlah Pelanggan LLTT.....	61
Tabel 3.3	Interval Alternatif Jawaban dan Skor.....	65
Tabel 3.4	Interpolasi Korelasi.....	72
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Rumah Tinggal.....	80
Tabel 4.3	Karakteristik Respdnen Berdasarkan Jenis Listrik.....	81
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Bedasarkan Pendapatan Perbulan.....	82
Tabel 4.5	Interval ALternatif Jawaban dan Skor.....	84
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Promosi.....	85
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja Pelayanan Publik.....	87
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan.....	89

Tabel 4.9	Validitas Variabel Promosi.....	91
Tabel 4.10	Validitas Variabel Kinerja Pelayanan Publik.....	92
Tabel 4.11	Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	92
Tabel 4.12	Reliabilitas Variabel Promosi.....	93
Tabel 4.13	Reliabilitas Variabel Kinerja Pelayanan Publik.....	93
Tabel 4.14	Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	94
Tabel 4.15	Uji Normalitas Satu <i>Sample Kolmogorv Smirnov</i>	96
Tabel 4.16	Uji Korelasi.....	97
Tabel 4.17	Uji Multikolinieritas.....	99
Tabel 4.18	Regresi Linier Berganda.....	100
Tabel 4.19	Koefisien Determinasi (Kd).....	102
Tabel 4.20	Koefisien Determinasi Parsial.....	103
Tabel 4.21	Uji F.....	105
Tabel 4.22	Uji t.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Kerangka Berfikir	48
Gambar 2.2	Teori Keseluruhan.....	49
Gambar 2.3	Paradigma Penelitian.....	50
Gambar 3.1	Kurva Distribusi F.....	75
Gambar 3.2	Kurva Distribusi Normal.....	77
Gambar 4.1	Uji Normalitas.....	94
Gambar 4.2	Uji Heterokedastisitas Berdasarkan Scatterplot.....	97
Gambar 4.3	Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (Uji F).....	105
Gambar 4.4	Kurva Uji t Variabel Promosi.....	107
Gambar 4.5	Kurva Uji t Variabel Kinerja Pelayanan Publik.....	108