**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK**  i

**KATA PENGANTAR**  iii

**DAFTAR ISI** vi

**DAFTAR TABEL**  x

**DAFTAR GAMBAR**  xii

**DAFTAR LAMPIRAN**  xiii

**BAB I : PENDAHULUAN 1**

* 1. Latar Belakang 1
  2. Identifikasi Masalah 7
  3. Batasan Masalah 7
  4. Rumusan Masalah 7
  5. Tujuan Penelitian 8
  6. Manfaat Penelitian 8
  7. Anggapan Dasar 9
  8. Hipotesis 9

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA 10**

2.1. Pelayanan Aparatur Desa 10

2.1.1. Pengertian Pelayanan 10

2.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan 12

2.1.3. Jenis-jenis Pelayanan 13

2.1.4. Kualitas Pelayanan 14

2.1.5. Indikator Pelayanan 14

2.2. Kepuasan Masyarakat 16

2.2.1. Pengertian Kepuasan Masyarakat 16

2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Masyarakat 17

2.2.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat 18

2.2.4. Teknik Pengukuran Kepuasan Masyarakat 19

2.2.5. Indikator Kepuasan Masyarakat 20

2.3. Penelitian Terdahulu 23

2.4. Kerangka Konseptual 26

**BAB III : METODE PENELITIAN 27**

3.1. Desain Penelitian 27

3.2. Tempat Dan Waktu Penelitian 27

3.2.1. Tempat Penelitian 27

3.2.2. Waktu Penelitian 27

3.3. Populasi Dan Sampel 28

3.3.1. Populasi 28

3.3.2. Sampel 29

3.4. Variabel dan Indikator Penelitian 30

3.4.1. Variabel 30

3.4.2. Indikator 31

3.5. Jenis Data dan Sumber Data 32

3.6. Teknik Pengumpulan Data 33

3.7. Uji Instrumen Penelitian 34

3.7.1. Uji Validitas 34

3.7.2. Uji Reliabilitas 35

3.8. Metode Analisis Data 36

3.8.1. Analisis Regresi Linier Sederhana 37

3.8.2. Uji T (parsial) 37

3.8.3. koefisien Determinan (R2) 38

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 39**

4.1. Gambaran Umum Kantor Desa Beringin 39

4.1.1. Sejarah Desa Beringin 39

4.1.2. Visi Dan Misi Kantor Desa Beringin 39

4.1.3. Struktur Organisasi Kantor Desa Beringin 42

4.1.4. Logo Pemerintahan Kantor Desa Beringin 43

4.1.5. Tugas Dan Tanggung Jawab 43

4.2. Pembahasan Hasil Penelitian 45

4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 46

4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 46

4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 47

4.2.4. Deskripsi Variabel Jawaban Responden 47

4.2.5. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap

Variabel (X) Pelayanan Aparatur Desa 48

4.2.6. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap

Variabel (Y) Kepuasan Masyarakat 53

4.2.7. Uji Instrumen Data 57

4.2.8. Uji Validitas 55

4.2.9. Uji Realibilitas 57

4.2.10. Uji Asumsi Klasik 61

4.2.4. Analisis data penelitian 53

b. Hasil Analisis Korelasi (Product Moment) 53

b. Regresi Linier Sederhana 65

c. Uji T (Parsial) 66

d. Uji Koefisien Determinasi (R2) 67

4.2.5. Pembahasan 68

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 71**

5.1. Kesimpulan 71

5.2. Saran 72

**DAFTAR PUSTAKA**  73

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 22

Tabel 3.1. Jadwal Penelitian 26

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel 30

Tabel 4.1. Kondisi Sosial 43

Tabel 4.4. Jenis Surat 44

Tabel 4.5. Berdasarkan Jenis Kelamin 46

Tabel 4.6. Berdasarkan Usia/Umur 46

Tabel 4.7. Berdasarkan Pendidikan 47

Tabel 4.8. Keandalan/*Reability* (X1) 48

Tabel 4.9. Daya Tanggap/ *Responsiveness* (X2) 49

Tabel 4.10. Jaminan/ *Assurance* (X3) 50

Tabel 4.11. Empati/*Empati* (X4) 50

Tabel 4.12. Bukti Fisik /*Tangibles(* X5) 51

Tabel 4.13. Prosedur Pelayanan (Y1) 53

Tabel 4.14. Kecepatan Pelayanan (Y2) 54

Tabel 4.15. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (Y3) 55

Tabel 4.16. Kedisiplinan Petugas Pelayanan (Y4) 56

Tabel 4.17. Kamampuan Petugas Pelayanan (Y5) 57

Tabel 4.18. Hasil Uji Validitas 58

Tabel 4.19. Realibility Statistics Pelayanan Aparatur Desa 60

Tabel 4.20. Realibility Statistics Kepuasan Masyarakat 61

Tabel 4.23. Hasil Uji Korelasi (*Product Moment*) 64

Tabel 4.24. Pedoman Untuk Memberikan Interprestasi Koefisien korelasi 65

Tabel 4.25. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana 66

Tabel 4.26. Hasil Uji T (Parsial) 67

Tabel 4.27. Hasil Uji R Sguare (Uji Determinasi R2) 68

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Skema Kerangka Konseptual 25

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kantor desa Beringin 40

Gambar 4.3. Logo Pemerintahan Kantor Desa Beringin 43

Gambar 4.21. Hasil Uji Asumsi Normalitas Histogram 62

Gambar 4.22. Hasil Uji Normalitas Normal p-plot 62

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian 71

Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Responden 75

Lampiran 3 : Persentase Pernyataan Pelayanan Aparatur Desa (X)

Dan Kepuasan Masyarakat (Y) 85

Lampiran 4 : Uji Validitas Dan Reabilitas 91

Lampiran 5 : Perhitungan Manual 96

Lampiran 6 : Tabel Distribusi (t) Dan Tabel r Untuk df 99

**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK**  i

**KATA PENGANTAR**  iii

**DAFTAR ISI** vi

**DAFTAR TABEL**  x

**DAFTAR GAMBAR**  xii

**DAFTAR LAMPIRAN**  xiii

**BAB I : PENDAHULUAN 1**

* 1. Latar Belakang 1
  2. Identifikasi Masalah 7
  3. Batasan Masalah 7
  4. Rumusan Masalah 7
  5. Tujuan Penelitian 8
  6. Manfaat Penelitian 8
  7. Anggapan Dasar 9
  8. Hipotesis 9

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA 10**

2.1. Pelayanan Aparatur Desa 10

2.1.1. Pengertian Pelayanan 10

2.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan 12

2.1.3. Jenis-jenis Pelayanan 13

2.1.4. Kualitas Pelayanan 14

2.1.5. Indikator Pelayanan 14

2.2. Kepuasan Masyarakat 16

2.2.1. Pengertian Kepuasan Masyarakat 16

2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Masyarakat 17

2.2.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat 18

2.2.4. Teknik Pengukuran Kepuasan Masyarakat 19

2.2.5. Indikator Kepuasan Masyarakat 20

2.3. Penelitian Terdahulu 23

2.4. Kerangka Konseptual 26

**BAB III : METODE PENELITIAN 27**

3.1. Desain Penelitian 27

3.2. Tempat Dan Waktu Penelitian 27

3.2.1. Tempat Penelitian 27

3.2.2. Waktu Penelitian 27

3.3. Populasi Dan Sampel 28

3.3.1. Populasi 28

3.3.2. Sampel 29

3.4. Variabel dan Indikator Penelitian 30

3.4.1. Variabel 30

3.4.2. Indikator 31

3.5. Jenis Data dan Sumber Data 32

3.6. Teknik Pengumpulan Data 33

3.7. Uji Instrumen Penelitian 34

3.7.1. Uji Validitas 34

3.7.2. Uji Reliabilitas 35

3.8. Metode Analisis Data 36

3.8.1. Analisis Regresi Linier Sederhana 37

3.8.2. Uji T (parsial) 37

3.8.3. koefisien Determinan (R2) 38

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 39**

4.1. Gambaran Umum Kantor Desa Beringin 39

4.1.1. Sejarah Desa Beringin 39

4.1.2. Visi Dan Misi Kantor Desa Beringin 39

4.1.3. Struktur Organisasi Kantor Desa Beringin 42

4.1.4. Logo Pemerintahan Kantor Desa Beringin 43

4.1.5. Tugas Dan Tanggung Jawab 43

4.2. Pembahasan Hasil Penelitian 45

4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 46

4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 46

4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 47

4.2.4. Deskripsi Variabel Jawaban Responden 47

4.2.5. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap

Variabel (X) Pelayanan Aparatur Desa 48

4.2.6. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap

Variabel (Y) Kepuasan Masyarakat 53

4.2.7. Uji Instrumen Data 57

4.2.8. Uji Validitas 55

4.2.9. Uji Realibilitas 57

4.2.10. Uji Asumsi Klasik 61

4.2.4. Analisis data penelitian 53

b. Hasil Analisis Korelasi (Product Moment) 53

b. Regresi Linier Sederhana 65

c. Uji T (Parsial) 66

d. Uji Koefisien Determinasi (R2) 67

4.2.5. Pembahasan 68

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 71**

5.1. Kesimpulan 71

5.2. Saran 72

**DAFTAR PUSTAKA**  73

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 22

Tabel 3.1. Jadwal Penelitian 26

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel 30

Tabel 4.1. Kondisi Sosial 43

Tabel 4.4. Jenis Surat 44

Tabel 4.5. Berdasarkan Jenis Kelamin 46

Tabel 4.6. Berdasarkan Usia/Umur 46

Tabel 4.7. Berdasarkan Pendidikan 47

Tabel 4.8. Keandalan/*Reability* (X1) 48

Tabel 4.9. Daya Tanggap/ *Responsiveness* (X2) 49

Tabel 4.10. Jaminan/ *Assurance* (X3) 50

Tabel 4.11. Empati/*Empati* (X4) 50

Tabel 4.12. Bukti Fisik /*Tangibles(* X5) 51

Tabel 4.13. Prosedur Pelayanan (Y1) 53

Tabel 4.14. Kecepatan Pelayanan (Y2) 54

Tabel 4.15. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (Y3) 55

Tabel 4.16. Kedisiplinan Petugas Pelayanan (Y4) 56

Tabel 4.17. Kamampuan Petugas Pelayanan (Y5) 57

Tabel 4.18. Hasil Uji Validitas 58

Tabel 4.19. Realibility Statistics Pelayanan Aparatur Desa 60

Tabel 4.20. Realibility Statistics Kepuasan Masyarakat 61

Tabel 4.23. Hasil Uji Korelasi (*Product Moment*) 64

Tabel 4.24. Pedoman Untuk Memberikan Interprestasi Koefisien korelasi 65

Tabel 4.25. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana 66

Tabel 4.26. Hasil Uji T (Parsial) 67

Tabel 4.27. Hasil Uji R Sguare (Uji Determinasi R2) 68

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Skema Kerangka Konseptual 25

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kantor desa Beringin 40

Gambar 4.3. Logo Pemerintahan Kantor Desa Beringin 43

Gambar 4.21. Hasil Uji Asumsi Normalitas Histogram 62

Gambar 4.22. Hasil Uji Normalitas Normal p-plot 62

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian 71

Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Responden 75

Lampiran 3 : Persentase Pernyataan Pelayanan Aparatur Desa (X)

Dan Kepuasan Masyarakat (Y) 85

Lampiran 4 : Uji Validitas Dan Reabilitas 91

Lampiran 5 : Perhitungan Manual 96

Lampiran 6 : Tabel Distribusi (t) Dan Tabel r Untuk df 99