**DAFTAR ISI**

**Halaman**

**KATA PENGANTAR i**

**ABSTRAK iv**

**ABSTRACT v**

**DAFTAR ISI vi**

**DAFTAR TABEL x**

**DAFTAR GAMBAR xiii**

**DAFTAR LAMPIRAN xiv**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Identifikasi Masalah 5

1.3. Batasan Masalah 6

1.4. Rumusan Masalah 7

1.5. Tujuan Penelitian 7

1.6. Manfaat Penelitian 8

1.7. Anggapan Dasar 9

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1.Kedisiplinan 10

2.1.1.Defenisi Kedisiplinan 10

2.1.2. Jenis-Jenis Disiplin Kerja 12

2.1.3. BentukBentu Pelanggaran Disiplin 13

2.1.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Disiplin 13

2.1.5. Indikator-Indikator Dalam Disiplin 16

2.2. Kualiats Pelayanan 18

2.2.1. Defenisi Kualitas Pelayanan 18

2.2.2 .Ciri-Ciri Kualitas Pelayanan 20

2.2.3. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan 21

2.2.4. Kesenjangan dalam Kualitas Pelayanan 21

2.2.5. Indikator Kualitas Pelayanan 23

2.3. Kepuasan Masyarakat 24

2.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat 24

2.3.2. Tujuan,Sasaran dan Ruang Lingkup Kepuasan Masyarakat 26

2.3.3. Indikator Kepuasan Masyarakat 27

2.4. Peneliatian Terdahulu 27

2.5.Kerangka Konseptual 30

2.6 Hipotesis 31

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Desain Peneltian 32

3.2.Tempat dan Waktu Penelitian 32

3.2.1. Tempat 32

3.2.2.Waktu Penelitian.......................................................... 33

3.3. Populasi dan Sampel 33

3.3.1. Populasi 33

3.3.2.Sampel 34

3.4. Variabel dan Indikator 35

3.4.1. Variabel Penelitian 35

3.4.2.Indikator Penelitian 36

3.4.3. Skala Pengukuran Variabel 37

3.4.4. Definisi Operasional 37

3.5. Instrumen Penelitian 39

3.6. Teknik Pengumpulan Data 40

3.6.1. Uji Instrumen Penelitian 41

3.7. Uji Asumsi Klasik 43

3.7.1. Uji Normalitas 43

3.7.2.Uji Heteroskedastisitas 44

3.7.3.Uji Multikolinearitas 44

3.8. Teknik Analisa Data 45

3.8.1. Analisis Regresi Berganda 45

3.8.2. Uji Hipotesis 46

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Kantor Kelurahan Setia 49

4.2. Hasil Penelitian 60

4.3. Uji Validitas 79

4.4 Uji Reliabilitas 81

4.5 Uji Normalitas 82

4.6 Uji Heteroskedastisitas 84

4.7 Uji Multikolinieritas 85

4.8 Analisis Regresi Berganda 86

4.9 Uji t 88

4.10 Uji F 89

4.11 Uji Koefisien Determinasi 89

4.11 Pembahasan 90

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan 96

5.2.Saran 96

**DAFTAR PUSTAKA 98**

**LAMPIRAN 101**

**DAFTAR TABEL**

2.1 Penelitian Terdahulu 28

3.1 Jadwal Penelitian 33

3.2 Jumlah Populasi 34

3.3 Skala Likert 37

3.4 Definisi Operasional 38

3.5 Intepretasi Koefisien Korelasi 43

4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 60

4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 61

4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 62

4.4 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 1 variabel X1 63

4.5 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 2 variabel X1 63

4.6 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 3 variabel X1 64

4.7 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 4 variabel X1 64

4.8 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 5 variabel X1 65

4.9 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 6 variabel X1 65

4.10 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 7 variabel X1 66

4.11 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 8 variabel X1 66

4.12 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 9 variabel X1 67

4.13 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 10 variabel X1 67

4.14 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 11 variabel X1 68

4.15 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 12 variabel X1 68

4.16 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 13 variabel X1 69

4.17 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 14 variabel X1 69

4.18 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 15 variabel X1 70

4.19 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 16 variabel X1 70

4.20 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 1 variabel X2 71

4.21 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 2 variabel X2 71

4.22 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 3 variabel X2 72

4.23 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 4 variabel X2 72

4.24 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 5 variabel X2 73

4.25 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 6 variabel X2 73

4.26 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 7 variabel X2 74

4.27 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 8 variabel X2 74

4.28 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 9 variabel X2 75

4.29 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 10 variabel X2 75

4.30 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 1 variabel Y 76

4.31 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 2 variabel Y 76

4.32 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 3 variabel Y 77

4.33 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 4 variabel Y 77

4.34 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 5 variabel Y 78

4.35 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 6 variabel Y 78

4.36 Hasil Validitas Variabel Kedisiplinan Pegawai (X1) 79

4.37 Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2) 80

4.38 Hasil Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) 80

4.39 Hasil Uji Reliabilitas 81

4.40 *One Sample Kolmogrov Smirnov Test* 83

4.41 Hasil Uji Multikolinieritas 86

4.42 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 87

4.43 Hasil Uji t (Parsial) 88

4.44 Hasil Uji Simultan (F) 89

4.45 Hasil Uji Koefisien Determinasi 90

**DAFTAR GAMBAR**

2.1 Kerangka Konseptual 30

4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Setia 54

4.2 Diagram Histogram 82

4.3 Grafik Normal P-Plot 83

4.4 Grafik *Scatterplot* 55

**DAFTAR LAMPIRAN**

1 Lembar Kuesioner 101

2 Tabulasi Hasil Kuesioner 105

3 Output SPSS 113

4 Tabel Teori F, t dan r 119