# DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL i

[KATA PENGANTAR ii](#_TOC_250056)

[DAFTAR ISI iv](#_TOC_250055)

[DAFTAR TABEL vii](#_TOC_250054)

[DAFTAR GAMBAR ix](#_TOC_250053)

[ABSTRAK x](#_TOC_250052)

[BAB I PENDAHULUAN](#_TOC_250051)

* 1. [Latar Belakang Masalah 1](#_TOC_250050)
  2. [Identifikasi Masalah 11](#_TOC_250049)
  3. [Batasan Masalah 13](#_TOC_250048)
  4. [Rumusan Masalah 13](#_TOC_250047)
  5. [Tujuan Penelitian 14](#_TOC_250046)
  6. [Manfaat Penelitian 14](#_TOC_250045)

[BAB II TINJAUAN PUSTAKA](#_TOC_250044)

* 1. [Budaya Organisasi 17](#_TOC_250043)
     1. [Definisi Budaya Organisasi 17](#_TOC_250042)
     2. [Fungsi Budaya Organisasi 18](#_TOC_250041)
     3. [Karakteristik Budaya Organisasi 19](#_TOC_250040)
     4. [Indikator Budaya Organisasi 21](#_TOC_250039)
  2. [Disiplin Kerja 23](#_TOC_250038)
     1. [Definisi Disiplin Kerja 23](#_TOC_250037)
     2. [Macam-Macam Disiplin Kerja 24](#_TOC_250036)
     3. [Fungsi Disiplin Kerja 25](#_TOC_250035)
     4. Indikator Disiplin Kerja 26
  3. [Kualitas Pelayanan 27](#_TOC_250034)
     1. Definisi Kualitas Pelayanan 27
     2. [Karakteristik Kualitas Pelayanan 28](#_TOC_250033)
     3. [Faktor-Faktor Mempengaruhi Kualitas Pelayanan 29](#_TOC_250032)
     4. Indikator Kualitas Pelayanan 30
  4. [Kepuasan Masyarakat 30](#_TOC_250031)
     1. [Definisi Kepuasan Masyarakat 30](#_TOC_250030)
     2. [Pentingnya Kepuasan Masyarakat 31](#_TOC_250029)
     3. [Indikator Kepuasan Masyarakat 33](#_TOC_250028)
  5. [Penelitian Terdahulu 34](#_TOC_250027)
  6. [Kerangka Konseptual 38](#_TOC_250026)
  7. Hipotesis 40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

* 1. [Desain Penelitian 41](#_TOC_250025)
  2. [Populasi Dan Sampel 41](#_TOC_250024)
     1. [Populasi 41](#_TOC_250023)
     2. [Sampel 41](#_TOC_250022)
  3. [Lokasi Dan Waktu Penelitian 42](#_TOC_250021)
     1. Lokasi 42
     2. [Waktu Penelitian 42](#_TOC_250020)
  4. Definisi Operasional Variabel 43
  5. [Instrument Penelitian 44](#_TOC_250019)
  6. [Teknik Pengumpulan Data 45](#_TOC_250018)
  7. Teknik Memperoleh Data 46
  8. Teknik Analisis Data 46
  9. [Uji Validitas dan Reliabilitas 47](#_TOC_250017)
  10. [Uji Asumsi Klasik 48](#_TOC_250016)
  11. Analisis Regresi Linear Berganda 50
  12. [Uji Hipotesis 50](#_TOC_250015)
      1. Uji F (Secara Simultan) 50
      2. Uji t (Secara Partial) 51
      3. Uji R2 (Koefisien Determinasi) 51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

* 1. [Hasil 53](#_TOC_250014)
  2. [Pembahasan 59](#_TOC_250013)
     1. [Deskripsi Karakteristik Responden 59](#_TOC_250012)
     2. [Deskripsi Jawaban Responden 61](#_TOC_250011)
     3. [Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas 70](#_TOC_250010)
        1. [Hasil Uji Validitas 70](#_TOC_250009)
        2. Hasil Uji Reliabilitas 71
     4. [Uji Asumsi Klasik 72](#_TOC_250008)
        1. [Uji Normalitas 72](#_TOC_250007)
        2. Uji Multikoloniearitas 74
        3. [Uji Heteroskedastisitas 75](#_TOC_250006)
     5. [Analisis Linier Regresi Berganda 76](#_TOC_250005)
     6. Uji t (Partial) 78
     7. [Uji F (Simultan) 79](#_TOC_250004)
     8. Koefisien Determinasi 80
     9. [Pembahasan Antar Variabel 81](#_TOC_250003)
        1. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap

Kepuasan Masyarakat 81

* + - 1. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan

Masyarakat 83

* + - 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Masyarakat 84

* + - 1. Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja Dan

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat 86

[BAB V KESIMPULAN DAN SARAN](#_TOC_250002)

* 1. [Kesimpulan 88](#_TOC_250001)
  2. [Saran 90](#_TOC_250000)

**DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN**

# DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Kuesioner Pra Survey Variabel Budaya Organisasi 3

Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Pra Survey Variabel Disiplin Kerja 5

Tabel 1.3 Hasil Kuesioner Pra Survey Variabel Kualitas Pelayanan 7

Tabel 1.4 Hasil Kuesioner Pra Survey Variabel Kepuasan Masyarakat 10

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 34

Tabel 3.1 Waktu Penelitian 42

Tabel 3.2 Definisi Operasional 43

Tabel 3.3 Alternatif Jawaban Responden 45

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas 48

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas 49

Tabel 4.1 Daftar Nama Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin 54

Tabel 4.2 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 60

Tabel 4.3 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan 61

Tabel 4.4 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Usia 61

Tabel 4.5 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Status 61

Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden X1.1 62

Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden X1.2 63

Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden X1.3 63

Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden X1.4 64

Tabel 4.10 Hasil Jawaban Responden X2.1 65

Tabel 4.11 Hasil Jawaban Responden X2.2 65

Tabel 4.12 Hasil Jawaban Responden X2.3 66

Tabel 4.13 Hasil Jawaban Responden X2.4 66

Tabel 4.14 Hasil Jawaban Responden X3.1 67

Tabel 4.15 Hasil Jawaban Responden X3.2 67

Tabel 4.16 Hasil Jawaban Responden X3.3 68

Tabel 4.17 Hasil Jawaban Responden X3.4 68

Tabel 4.18 Hasil Jawaban Responden X3.5 69

Tabel 4.19 Hasil Jawaban Responden Y.1 69

Tabel 4.20 Hasil Jawaban Responden Y.2 70

Tabel 4.21 Hasil Jawaban Responden Y.3 70

Tabel 4.22 Hasil Jawaban Responden Y.4 71

Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas 71

Tabel 4.24 Hasil Uji Reliabilitas 72

Tabel 4.25 Hasil Uji Normalitas 74

Tabel 4.26 Hasil Uji Multikolonieritas 76

Tabel 4.27 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 78

Tabel 4.28 Hasil Uji t Parsial 79

Tabel 4.29 Hasil Uji F Simultan 80

Tabel 4.30 Hasil Uji Koefisien Determinasi 81

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 39

Gambar 4.1 Struktur Organisasi 56

Gambar 4.2 Grafik Histogram 73

Gambar 4.3 P-P Plot 74

Gambar 4.4 Grafik Scatterplot 76