**DAFTAR ISI**

**LEMBAR PENGESAHAN i**

**ABSTRAK ii**

**ABTRACT iii**

**KATA PENGANTAR iv**

**DAFTAR ISI vii**

**DAFTAR TABEL xi**

**DAFTAR GAMBAR xii**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Idenifikasi Masalah 5
  3. Batasan Masalah 5
  4. Rumusan Masalah 6
  5. Tujuan Masalah 6
  6. Manfaat Penelitian 7

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8**

* 1. Motivasi Kerja 8
     1. Pengertian Motivasi Kerja 8
     2. Tujuan Motivasi Kerja 9
     3. Jenis Motivasi Kerja 10
     4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi 10
     5. Indikator Motivasi Kerja 14
  2. Kepuasan 16
     1. Pengertian Kepuasan 16
     2. Pengukuran Kepuasan Masyarakat 16
     3. Strategi Memuaskan Masyarakat 18
     4. Manfaat Kepuasan Masyarakat 22
     5. Metode Pengukuran Kepuasan Masyarakat 23
     6. Indikator Kepuasan Masyarakat 24
  3. Pelayanan 26
     1. Pengertian Pelayanan 26
     2. Pelayanan Publik 27
     3. Asas Pelayanan Publik 28
  4. Kualitas Pelayanan 29
     1. Dimensi Kualitas Pelayanan 29
  5. Penelitian Terdahulu 31
  6. Kerangka Konseptual 32
  7. Hipotesis 33

**BAB III METODE PENELITIAN 35**

* 1. Desain Penelitian 35
  2. Populasi dan Sampel 36
     1. Populasi 36
     2. Sampel 36
  3. Lokasi dan Waktu Penelitian 35
     1. Lokasi Penelitian 35
     2. Waktu Penelitian 35
  4. Variabel dan indikator Penelitian 37
     1. Variabel Penelitian 37
  5. Instrumen Penelitian 40
     1. Uji Validitas 40
     2. Uji Reabilitas 41
  6. Teknik Pengumpulan Data 39
  7. Teknik Analisis Data 42
     1. Analisis Regresi Linear Berganda 42
     2. Uji Parsial (Uji t) 43
     3. Uji Determinasi (R2) 44

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 47**

* 1. Hasil Penelitian 47
     1. Sejarah Desa Kota Pari 47
     2. Visi dan Misi 47
     3. Struktur Organisasi 49
     4. Tugas Pokok dan Fungsi 50
     5. Karakteristik Responden 50
  2. Pembahasan 50
     1. Instrumen Penelitian 53
     2. Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana 56
     3. Hasil Uji Parsial (Uji T) 57
     4. Koefisien Determinasi (R2) 59

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 61**

* 1. Kesimpulan 61
  2. Saran 62

**DAFTAR PUSTAKA 63**

**LAMPIRAN 65**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 31

Tabel 3.1. Waktu Penelitian 35

Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel 37

**DAFTAR GAMBAR**

* 1. Kerangka Konseptual 32