

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian	14
C. Rumusan Masalah	16
D. Tujuan Penelitian	17
E. Kegunaan Penelitian.....	17
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	19
G. Penegasan Variabel	20
H. Sistematika Penulisan Skripsi	24
BAB II LANDASAN TEORI	27
A. Kualitas Pelayanan Publik.....	27
B. Kompetensi	32
C. Disiplin Kerja	36

D. Kepuasan Masyarakat	38
E. Penelitian Terdahulu.	42
F. Kerangka Konseptual	42
G. Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III LANDASAN TEORI.....	50
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	50
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	51
C. Sumber Data, Variabel Penelitian,dan Skala Pengukuran	55
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	58
E. Teknik Analisis Data.....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	72
A. Deskripsi Data	72
B. Hasil Analisis Data.....	88
BAB V PEMBAHASAN	102
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha UMKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar	102
B. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha UMKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar	105
C. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha UMKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar	108
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi, dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pelaku Usaha UMKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar.....	111
BAB VI PENUTUP	114
A. Kesimpulan	114
B. Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN-LAMPIRAN	126