DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan ..... …...i
Halaman Judul..... ii
Lembar Persetujuan..... iii
Lembar Pengesahan iv
Pernyataan Keaslian Tulisan..... v
Pernyataan Kesedian Publikasi……..…….vi
Motto..... viii
Persembahan viiii
Kata Pengantar ix
Daftar Isi..... xi
Daftar Tabel xiv
Daftar Gambar..... xv
Daftar Lampiran..... xvi
Abstrak..... xviii
Abstract xviii
BAB I PENDAHULUAN..... 1
A. Latar Belakang Masalah..... 1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah..... 11
C. Rumusan Masalah 12
D. Tujuan Penelitian..... 13
E. Kegunaan Penelitian..... 14
F. Ruang Lingkup Penelitian..... 16
G. Penegasan Variabel 17
H. Sistematika Penulisan Tugas Akhir..... 19

BAB II LANDASAN TEORI 22

A. Teori Pelayanan Publik 22

B. Kajian Penelitian Terdahulu 45

C. Kerangka Teori 53

D. Hipotesis Penelitian 53

BAB III METODE PENELITIAN 56

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 56

B. Lokasi Penelitian 57

C. Variabel dan Pengukuran 58

D. Populasi, Samplig dan Sampel Penelitian 60

E. Instrument Penelitian 63

F. Teknik Pengumpulan Data 65

G. Analisis Data 65

H. Tahapan Penelitian 74

BAB IV HASIL PENELITIAN 76

A. Gambaran Umum Objek Penelitian 76

B. Hasil Uji Validitas Instrumen (Sampel Try Out) 84

C. Deskripsi Karakteristik Responden 87

D. Hasil Skema Model Partial Least Square (PLS) 97

BAB V PEMBAHASAN 109

A. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna 109

B. Pengaruh Prosedur Layanan terhadap Kepuasan Pengguna 112

C. Pengaruh Kualitas Layanan dan Prosedur Layanan Secara Simultan terhadap Kepuasan Pengguna 116

D. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna dengan Kepercayaan Pengguna sebagai Variabel Moderasi 118
E. Pengaruh Prosedur Layanan terhadap Kepuasan Pengguna dengan Kepercayaan Pengguna sebagai Variabel Moderasi 121
BAB VI PENUTUP 125
A. Kesimpulan 125
B. Saran 127
DAFTAR PUSTAKA 129
LAMPIRAN-LAMPIRAN 136

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Ukuran Skala Likert 60
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian 63
Tabel 4.1 Bidang DPMPTSP Kabupaten Trenggalek 77
Tabel 4.2 Hasil Uji Convergent Validity (Sampel Try Out) 85
Tabel 4.3 Hasil Uji Discriminant Validity (Sampel Try Out) 86
Tabel 4.4 Composite Reliability (Sampel Try Out) 86
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Asal Kecamatan 87
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 88
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Usia 88
Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan 89
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan 90
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Prosedur Layanan 92
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna 94
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan Pengguna 96
Tabel 4.13 Hasil Uji Convergent Validity 98
Tabel 4.14 Construct Reliability and Validity 99
Tabel 4.15 Hasil Discriminant Validity (Fornell-Larker Criterion) 100
Tabel 4.16 Composite Reliability 101
Tabel 4.17 Hasil Uji R-Square 102
Tabel 4.18 Hasil Uji F-Square 103
Tabel 4.19 Indeks Goodness of Fit 104
Tabel 4.20 Path Coefficient 106
Tabel 4.21 Rekapan Hasil Pembahasan 108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Kepuasan Pengguna Layanan..... 2
Gambar 2.1 Kerangka Teori..... 53
Gambar 4.1 Logo DPMPTSP Kabupaten Trenggalek..... 83
Gambar 4.2 Organisasi DPMPTSP Kabupaten Trenggalek 84
Gambar 4.3 Outer Model dengan Variabel Moderasi..... 98
Gambar 4.4 Hasil PLS Bootsrapping..... 105

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian..... 136
Lampiran 2. Jawaban Surat Penelitian..... 137
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian..... 138
Lampiran 4. Tabulasi Data Hasil Jawaban Kuesioner..... 142
Lampiran 5. Hasil Convergent Validity..... 151
Lampiran 6. Hasil Discriminant Validity (*Fornell-Larker Criterion*)..... 151
Lampiran 7. Hasil Composite Reliability..... 152
Lampiran 8. Hasil Uji R-Square..... 152
Lampiran 9. Hasil Uji *Effect Size* (F-Square)..... 152
Lampiran 10. Indeks Goodness Of Fit (Nilai SRMR)..... 152
Lampiran 11. Hasil PLS Bootsrapping..... 153
Lampiran 12. Rekapan Hasil Pembahasan..... 153
Lampiran 13. Dokumentasi Penelitian di Lapangan..... 154
Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup..... 155
Lampiran 15 Kartu Kendali Bimbingan..... 156