

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	12

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

2.1 Struktur Organisasi.....	13
2.2 Tugas Pokok dan Fungsi.....	15
2.3 Kepegawaian dan Perlengkapan.....	16
2.4 Visi, Misi, Sasaran dan Kebijakan.....	17
2.4.1. Visi.....	17
2.4.2. Misi.....	18
2.4.3. Tujuan Strategis.....	21

2.4.4. Sasaran Strategis.....	22
2.4.5. Kebijakan.....	26

**BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN
DAN PENGAJUAN HIPOTESIS**

3.1 Deskripsi Teori.....	28
3.1.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	28
3.1.2 Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan	30
3.1.3 Konsep Kualitas.....	31
3.1.4 Konsep Pelayanan Publik,.....	33
3.1.5 Konsep Pengukuran Kepuasan.....	35
3.1.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	37
3.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	39
3.1.8 Pengertian Proses.....	41
3.1.9 Pengertian Sampah dan Karakteristiknya.....	43
3.1.10 Sistem Pengolahan Sampah.....	46
3.1.11 Persyaratan Teknis Pengelolaan Sampah.....	49
3.1.12 Metode Pembuangan Sampah.....	57
3.1.13 Tata Cara Pemilihan Lokasi Tempat Pembuangan Akhir Menurut SNI.....	58
3.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	61
3.3 Kerangka Berfikir.....	63
3.4 Hipotesis.....	65

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Lokasi Penelitian.....	66
4.2 Objek Penelitian.....	66
4.3 Identifikasi Variabel.....	66
4.4 Definisi Operasional Variabel.....	67

4.5	Jenis dan Sumber Data.....	71
4.6	Metode Penentuan Sampel dan Responden.....	72
	4.6.1 Jumlah dan Cara Pengambilan Sampel.....	72
	4.6.2 Pengumpulan Data.....	73
4.7	Uji Kelayakan Kuesioner.....	73
4.8	Analisis Kepentingan dan Kinerja (<i>Importance and Performance Analysis Matrix</i>).....	74
4.9	Teknik Analisis Data.....	77
4.10	Uji Statistik.....	78
	4.10.1 Uji F(F Test).....	78
	4.10.2 Uji t (t Test).....	78

BAB V PEMBAHASAN

5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	79
	5.1.1 Uji Validitas.....	79
	5.1.2 Uji Reliabilitas.....	80
5.2	Analisis Deskriptif.....	81
	5.2.1 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan.....	82
	5.2.2 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	83
	5.2.3 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Pekerjaan.....	84
	5.2.4 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Penghasilan.....	85
	5.2.5 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Lama Menjadi Pelanggan Pelayanan Persampahan.....	86
5.3	Analisis Kepentingan dan Kinerja (<i>Importance and Performance Analysis Matrix</i>).....	87
5.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	91
5.5	Uji Hipotesis.....	94
	5.5.1 Uji F.....	94
	5.5.2 Uji t.....	97

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	101
6.2 Saran.....	103

DAFTAR PUSTAKA.....	105
----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	107
----------------------	------------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	121
----------------------------------	------------