

DAFTAR ISI

	halaman
COVER	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS	iv
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG	v
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS	vi
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	vii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	viii
LEMBAR PERNYATAAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Kajian Teori	15
2.2.1. Komunikasi Organisasi	15
2.2.2. Pelayanan Publik	19
2.2.3. Pelayanan Prima	20
2.2.4. Persepsi	31
2.2.5. Kepuasan Masyarakat	34
2.2.6. Komunikasi Interpersonal	36
2.3. Kerangka Pemikiran.....	38
2.4. Hipotesis	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1. Paradigma Penelitian.....	41
3.2. Pendekatan Penelitian.....	41
3.3. Metode Penelitian	42
3.4. Jenis Penelitian	43

3.5	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	43
3.6	Operasionalisasi Variabel	45
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.8	Uji Kualitas Data	49
3.9	Uji Korelasi Antar Dimensi	51
3.10	Uji Asumsi Klasik	52
3.11	Teknik Analisis Data	53
3.12	Uji Regresi	56
3.13	Uji Korelasi.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		60
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	60
4.1.1	Latar Belakang Berdirinya MPP.....	60
4.1.2	Visi, Misi, dan Fungsi DPMPTSP.....	61
4.1.3	Kegiatan-kegiatan MPP	64
4.1.4	Penghargaan untuk MPP.....	66
4.1.5	Alur Perizinan MPP.....	67
4.2	Analisis Karakteristik Responden	67
4.2.1	Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
4.3	Uji Analisis Deskriptif.....	71
4.3.1	Analisis Data Variabel Persepsi Masyarakat (Y1).....	71
4.3.2	Analisis Data Variabel Kepuasan Masyarakat (Y2).....	72
4.3.3	Analisis Data Variabel Pelayanan Prima (X)	75
4.4	Uji Korelasi Antar Dimensi	78
4.5	Uji Asumsi Klasik	79
4.5.1	Uji Normalitas	79
4.5.2	Uji Linearitas	80
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	80
4.6	Uji Regresi Pelayanan Prima Terhadap Persepsi Masyarakat	81
4.6.1	Uji Regresi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat	83
4.7	Uji Hubungan Pelayanan Prima dan Persepsi Masyarakat ...	84
4.7.1	Uji Hubungan Pelayanan Prima dan Kepuasan Masyarakat	84
4.7.2	Uji Hubungan Persepsi Masyarakat dan Kepuasan Masyarakat	85
4.8	Hasil Penelitian	86
4.9	Pembahasan	92
4.9.1	Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Persepsi Masyarakat	92
4.9.2	Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat	93
4.9.3	Hubungan Persepsi Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat	95
4.9.4	Pelayanan Publik Era Milenial	96

BAB V PENUTUP	98
4.1 Kesimpulan	98
4.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	104
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	149



UNIVERSITAS
MERCU BUANA