

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dalam bentuk tesis ini.

Tesis ini berjudul **“Pengaruh Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bonan Dolok Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara”**, yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pasca Sarjana di Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak terutama terima-kasih yang terhormat Bapak Dr. Warjio, MA, selaku Pembimbing I dan Bapak Drs. Usman Tarigan, MS, selaku Pembimbing II yang sabar dan memberikan curahan ilmu yang tak bernilai harganya yang diberikan selama penulisan tesis dengan penuh ketelitian dan kesungguhan.

Selanjutnya penulis juga menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Prof Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS. Selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Warjio, MA, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

4. Para staf pengajar Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
5. Para Pegawai Administrasi pada Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini juga perkenankanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan juga terima-kasih yang tidak terhingga kepada Ayahanda dan Ibunda atas doa dan dorongan selama penulis mengikuti pendidikan Program Pascasarjana, demikian juga buat Isteri tercinta dan anak-anakku tersayang yang selalu berdoa untuk keberhasilan penulis.

Di samping itu pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima-kasih buat semua pihak yang selalu memberikan dorongan semangat dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Semoga tulisan ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Medan, Juli 2015

Penulis

Ahmad Syukri Siregar

DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Kerangka Pemikiran.....	11
1.6 Hipotesis	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Pengertian Pelayanan	14
2.2 Kualitas Pelayanan.....	18
2.3 Ciri- ciri Pelayanan yang Baik.....	21
2.4 Pengertian Kepuasan.....	25
2.5 Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan	27
2.6 Mengukur Kepuasan	29

BAB III. METODE PENELITIAN	31
3.1 Bentuk Penelitian	31
3.2 Lokasi Penelitian	31
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Variabel dan Definisi Operasional	34
3.6 Teknik Analisis Data	35
BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	39
4.1 Monografi Kelurahan Bonan Dolok Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara.....	39
4.2 Struktur Organisasi Kelurahan Bonan Dolok Kecamatan Padang Bolak	43
4.3 Kepegawaian.....	52
4.4 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran	57
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
5.1 Hasil Penelitian	61
5.1.1 Validitas dan Reabilitas	61
5.1.2 Uji Asumsi Klasik.....	66
5.2 Pembahasan.....	70
5.2.1 Analisa Korelasi.....	70
5.2.2. Analisa Regresi	76
5.2.3. Hasil Pembahasan	84

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	86
6.1 Kesimpulan	86
6.2 Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pemikiran	12
Gambar 2 Konsep Kepuasan Pelanggan	26
Gambar 3 Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Bonan Dolok Kecamatan Padang Bolak	44
Gambar 4 Scatterplot.....	69



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Coefficient a	68
Tabel 2 Correlations	71
Tabel 3 Model Summary	77
Tabel 4 Anova	78
Tabel 5 Coefficients b.....	80



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	90
Lampiran 2 Data Mentah Variabel X_1	98
Lampiran 3 Data Mentah Variabel X_2	99
Lampiran 4 Data Mentah Variabel X_3	100
Lampiran 5 Data Mentah Variabel X_4	101
Lampiran 6 Data Mentah Variabel X_5	102
Lampiran 7 Data Mentah Variabel Y	103
Lampiran 8 Tabulasi Jawaban Responden	104
Lampiran 9 Kuesi Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel X_1	105
Lampiran 10 Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel X_2	107
Lampiran 11 Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel X_3	109
Lampiran 12 Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel X_4	111
Lampiran 13 Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel X_5	113
Lampiran 14 Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel Y.....	115
Lampiran 15 Regresi	117