

**DAFTAR ISI**

SKRIPSI.....	i
SKRIPSI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI.....	ii
PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI .....	iv
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB 1 .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan .....	4
1.4 Manfaat .....	5
1.5 Batasan Masalah .....	5
BAB II.....	6
2.1 Profil Kantor Bersama SAMSAT .....	6
2.2 Kualitas Pelayanan.....	7
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	9

2.4	Uji Slovin.....	10
2.5	Statistika Dekriptif.....	11
2.6	Uji Validitas.....	11
2.7	Uji Reliabilitas.....	12
2.8	Analisis Customer Satisfaction Index (CSI).....	13
BAB III.....		19
3.1	Data dan Sumber Data.....	19
3.2	Metode Pengambilan Sampel.....	19
3.3	Variabel Penelitian.....	19
3.3.1	Variabel Demografi.....	19
3.3.2	Karakteristik Perilaku Pengguna.....	21
3.3.3	Kepuasan Pengguna.....	21
3.4	Langkah-langkah Analisis Data.....	23
BAB IV.....		26
4.1	Uji <i>Slovin</i> .....	26
4.2	Karakteristik Pengguna Pelayanan Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur.....	26
4.3	Uji Validitas.....	30
4.4	Uji Reliabilitas.....	35
4.5	Analisis Costumer Satisfaction Index (CSI).....	37
4.6	Analisis gap atau Kesenjangan antara Harapan dan Kenyataan yang Mempengaruhi Faktor Kepuasan Pelayanan Kantor Samsat Surabaya Timur.....	40
BAB V.....		53
5.1	Kesimpulan.....	53

IR-PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

5.2	Saran .....	54
	DAFTAR PUSTAKA .....	55
	LAMPIRAN.....	57