

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI .....	iv
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.....	8
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	9
2.2 Gaya Kepemimpinan.....	10
2.2.1 Pengertian Gaya Kepemimpinan.....	10
2.2.2 Indikator Gaya Kepemimpinan .....	10
2.3 Kompetensi .....	11
2.3.1 Pengertian Kompetensi .....	11
2.3.2 Indikator Kompetensi.....	12
2.4 Penelitian Terdahulu .....	12
2.5 Kerangka Berfikir Penelitian.....	17
2.6 Hipotesis Penelitian.....	20
2.6.1 Gaya Kepemimpinan dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan. 20	

2.6.2 Gaya Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan .....	20
2.6.3 Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	21
<b>BAB III.....</b>	<b>22</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Metode Penelitian.....	22
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	22
3.3 Populasi dan Sampel .....	23
3.3.1 Populasi .....	23
3.3.2 Sampel.....	23
3.4 Data Penelitian .....	24
3.4.1 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5 Variabel Penelitian.....	25
3.5.1 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.6 Uji Coba Instrumen.....	29
3.6.1 Uji Validitas .....	29
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	30
3.7 Analisis Data .....	30
3.7.1 Analisis Data Deskriptif.....	31
3.8 Pengujian Asumsi Klasik.....	31
3.8.1 Uji Normalitas.....	31
3.8.2 Uji Multikolinearitas .....	31
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas.....	32
3.9 Uji Hipotesis.....	32
3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	32
3.9.2 Uji T (Pengujian Hipotesis Secara Parsial).....	33
3.9.3 Uji F (Pengujian Hipotesis Secara Simultan) .....	33
3.9.4 Uji Koefisien Determinasi.....	34
<b>BAB IV .....</b>	<b>35</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Desa Pegundan.....	35
4.1.1 Sejarah Desa Pegundan.....	35
4.1.2 Kondisi Geografis .....	36
4.1.3 Pemerintahan Desa Pegundan.....	36

4.1.4 Visi Misi Desa Pegundan .....	37
4.2 Karakteristik Responden .....	37
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	37
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan .....	39
4.3 Uji Instrumen .....	39
4.3.1 Uji Validitas .....	39
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	41
4.4 Metode Analisis Data .....	42
4.4.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	42
4.4.2 Uji Normalitas .....	46
4.4.3 Uji Multikolinearitas .....	47
4.4.4 Uji Heteroskedastisitas .....	47
4.5 Uji Hipotesis .....	48
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	48
4.5.2 Uji F .....	49
4.5.3 Uji T .....	50
4.5.4 Koefisien Determinasi .....	51
4.6 Pembahasan .....	52
4.6.1 Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan .....	52
4.6.2 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan .....	53
4.6.3 Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan .....	54
<b>BAB V</b> .....	<b>55</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>55</b>
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>62</b>