

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SERTIFIKASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	08
C. Tujuan Penelitian	09
D. Manfaat Penelitian	09
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Teori	11
1. Kepuasan Pemohon Pengukuran Bidang Tanah (Y)	11
2. <i>Total Quality Management</i> (X)	17
3. <i>Service Quality</i> Pengukuran Bidang Tanah	20
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Hubungan Antar Variabel	25

1. Pengaruh <i>TQM</i> terhadap Kepuasan Pemohon25
2. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pemohon26
3. Pengaruh <i>TQM</i> terhadap <i>Service Quality</i>27
D. Kerangka Pemikiran28
E. Hipotesis28
BAB III. METODE PENELITIAN29
A. Rancangan Penelitian29
B. Obyek Penelitian dan Waktu Penelitian29
C. Populasi30
D. Sampel dan Teknik Sampling30
E. Jenis Data dan Sumber Data32
F. Metode Pengumpulan Data32
G. Variabel Penelitian34
H. Definisi Operasional dan Indikator Variabel35
1. Kepuasan Pemohon Pengukuran Bidang Tanah (Y)35
2. <i>Total Quality Management</i> (X)36
3. <i>Service Quality</i> Pengukuran Bidang Tanah (Z)38
I. Uji Instrumen Penelitian41
1. Uji Validitas41
2. Uji Reliabilitas43
J. Analisis Data45
1. Analisis Deskriptif45
2. Analisis Kuantitatif46

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	51
A. Analisis Deskriptif	51
1.Deskriptif Karakteristik Responden	51
2.Deskriptif Variabel Penelitian	54
B.Analisis Kuantitatif	64
C. Pembahasan	76
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	79
1.Kesimpulan	79
2.Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN - LAMPIRAN	