

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAK.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	8
1.3 Tujuan.....	10
1.4 Manfaat.....	10
1.5 Sistematika penulisan.....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Teori <i>Stewardship</i> .....	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	15
2.1.3 Akuntabilitas Keuangan.....	18
2.1.4 Korupsi.....	19
2.1.5 Kepuasan Publik.....	20

2.1.6 Kepercayaan Publik.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Penelitian.....	30
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	31
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik.....	31
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Publik.....	32
2.4.3 Pengaruh Akuntabilitas Keuangan terhadap Kepuasan Publik.....	32
2.4.4 Pengaruh Akuntabilitas Keuangan terhadap Kepercayaan Publik.....	33
2.4.5 Pengaruh Persepsi Korupsi terhadap Kepuasan Publik.....	34
2.4.6 Pengaruh Persepsi Korupsi terhadap Kepercayaan Publik.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	37
3.1.1 Variabel Dependen.....	37
3.1.2 Variabel Independen.....	39
3.2 Populasi dan Sampel.....	43
3.3 Pengukuran Variabel.....	45
3.4 Jenis dan Sumber data.....	45
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	46
3.6 Metode Analisis Data.....	46
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	46
3.6.2 Uji Validitas.....	47
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	48
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
3.6.6 Pengujian Hipotesis.....	50
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....</b>	<b>52</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	52

4.2 Analisis Data .....	53
4.2.1 Karakteristik Responden .....	53
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	54
4.2.3 Hasil Uji Validitas .....	60
4.2.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
4.2.5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	64
4.2.6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	71
4.2.7 Hasil Pengujian Hipotesis .....	74
4.3 Interpretasi Hasil .....	77
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik .....	77
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Publik .....	78
4.3.3 Pengaruh Akuntabilitas Keuangan terhadap Kepuasan Publik.....	79
4.3.4 Pengaruh Akuntabilitas Keuangan terhadap Kepercayaan Publik.....	80
4.3.5 Pengaruh Persepsi Korupsi terhadap Kepuasan Publik.....	80
4.3.6 Pengaruh Persepsi Korupsi terhadap Kepercayaan Publik.....	81
BAB V PENUTUP.....	82
5.1 Kesimpulan .....	82
5.2 Keterbatasan.....	85
5.3 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	88
LAMPIRAN .....	94