

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	
<b>ABTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	12
1.3.1. Maksud Penelitian.....	12
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	12
1.4. Kegunaan Penelitian.....	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	12
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	12
<b>BAB II TINJAUAN TIORITIS,KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Pengendalian.....	14
2.1.1. Pengertian Pengendalian .....	14
2.1.2. Asas asas dan langka-langka Pengendalian .....	18
2.1.3. Metode,Jenis,Sifat dan Waktu Pengendalian	
2.1.3.1. Metode Pengendalian .....	24
2.1.3.2. Jenis-jenis Pengendalian .....	25
2.1.3.3. Sifat-sifat dan Waktu Pengendalian ..	27
2.1.4. Cara-cara Pengendalian.....	28

2.1.5. Macam-macam Pengendalian .....	30
2.2. Pengertian Kantor.....	31
2.3. Kantor Dinas PDAM.....	31
2.4. Pemerintah Daerah	
2.4.1. Pengertian Pemerintahan Dan Pemerintahan Daeah....	31
2.4.2. Pengertian Pemerintah Daerah.....	34
2.4.3. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.	36
2.5. Kualitas Pelayanan air Bersih Bagi Masyarakat	
2.5.1. Konsep Kualitas .....	38
2.5.2. Konsep Pelayanan .....	41
2.5.3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	44
2.5.4. Kualitas Pelayanan Air Bersih Bagi Masyarakat .....	46
2.6. Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis .....	50
2.6.1. Kerangka Pemikiran.....	50
2.6.2. Hipotesis.....	56

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Metode Penelitian.....	57
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	57
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	58
3.4 Metode Analisis Data.....	64
3.5 Penguji Validitas Alat Ukur Penelitian .....	65
3.5.1 Pengujian Rehabilitas.....	65
3.5.2 Uji Rehabilitas.....	66
3.6 Hipotesis Statistik dan Defenisi Operasional.....	73
3.7 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	76

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum objek penelitian.....	73
4.1.1 Keadaan Geografis.....	73
4.1.2 Kondisi Geologi.....	75
4.1.3 Keadaan Demografis.....	76

4.1.4	Iklm dan curah hujan.....	78
4.1.5	Keadaan Perekonomian.....	79
4.2.	Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)	
	Kota Cilegon.....	80
4.2.1	Sejarah Singkat Berdirinya PDAM Kota Cilegon.....	80
4.2.2	Kondisi Air Bersih di Kota Cilegon.....	84
4.2.2.1	Kodisi Sumber Air Baku.....	84
4.2.2.2	Rencana dan Teknis Pelayanan PDAM Kota Cilegon Jangka Panjang Tahun 2016-2017.....	86
4.2.3	Struktur Organisasi dan Tata Kerja PDAM Kota Cilegon.....	88
4.2.4	Susunan Organisasi PDAM Kota Cilegon.....	89
4.2.5	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	97
4.2.5.1	Uji Validitas.....	98
4.2.5.2	Uji Reliabilitas.....	100
4.3.	Analisis Deskriptif Pengendalian Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cilegon.....	101
4.3.1	Dimensi Menentukan Standar-standar Dasar Pengendalian (n=198).....	105
4.3.2.	Dimensi Mengukur Pelaksanaan atau Hasil yang Telah di Capai (n=198).....	109
4.3.3.	Dimensi Membandingkan Pelaksanaan atau Hasil Dengan Standar Menentukan Penyimpangan Bila Perlu (n=198).....	112
4.3.4.	Dimensi Melakukan Tindakan Perbaikan (n=198) .....	117

4.4. Pengaruh Pengendalian Terhadap Kualitas Pelayanan Air Bersih Bagi di Kota Cilegon.....	122
4.4.1. Analisis Deskriptif Kualitas Air Bersih Bagi Masyarakat di Kota Cilegon.....	122
4.4.1. Dimensi Tangibles (Berwujud) (n=198).....	122
4.4.2. Dimensi Reability (Keandalan) (n=198).....	123
4.4.3. Dimensi Responsiveness (Tanggung Jawab) (n=198).	126
4.4.4. Dimensi Assurance (Jaminan) (n=198).....	130
4.4.5. Dimensi Empathy (Perhatian) (n=198).....	135

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	144
5.2. Saran.....	145

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **RIWAYAT HIDUP**