

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	9
1.2.1 Identifikasi Masalah	9
1.2.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.3.1 Maksud Penelitian.....	11
1.3.2 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis	12
1.4.2 Kegunaan Praktis	12
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Pustaka	13
2.1.1 Konsep Modal Intelektual	13
2.1.2 Konsep Komitmen Organisasional	19
2.1.3 Konsep Kinerja Pegawai	24
2.1.4 Konsep Mutu Layanan	27

2.1.5 Pengaruh antar Variabel	30
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	33
2.3 Kerangka Pemikiran	36
2.4 Hipotesis Penelitian.....	41

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	43
3.2 Metode Penelitian	43
3.2.1 Jenis dan Desain Penelitian	44
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	46
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	50
3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	52
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	56
3.2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	59
3.2.7 Teknik Analisis Data	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Bimbingan Belajar Tridaya	84
4.1.1 Sejarah Singkat	84
4.1.2 Visi dan Misi	85
4.1.3 Struktur Organisasi	86
4.2 Analisis Hasil Penelitian	88
4.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian	88
4.2.1.1 Deskripsi Modal Intelektual	91
4.2.1.2 Deskripsi Komitmen Organisasional	100
4.2.1.3 Deskripsi Kinerja Pegawai	110
4.2.1.4 Deskripsi Mutu Layanan	123
4.2.2 Analisis Verifikatif	134
4.2.2.1 Hasil Uji Normalitas Data	134
4.2.2.2 Analisis Jalur	135
4.2.2.3 Pembahasan Hasil Penelitian	153

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	163
5.2 Saran	164

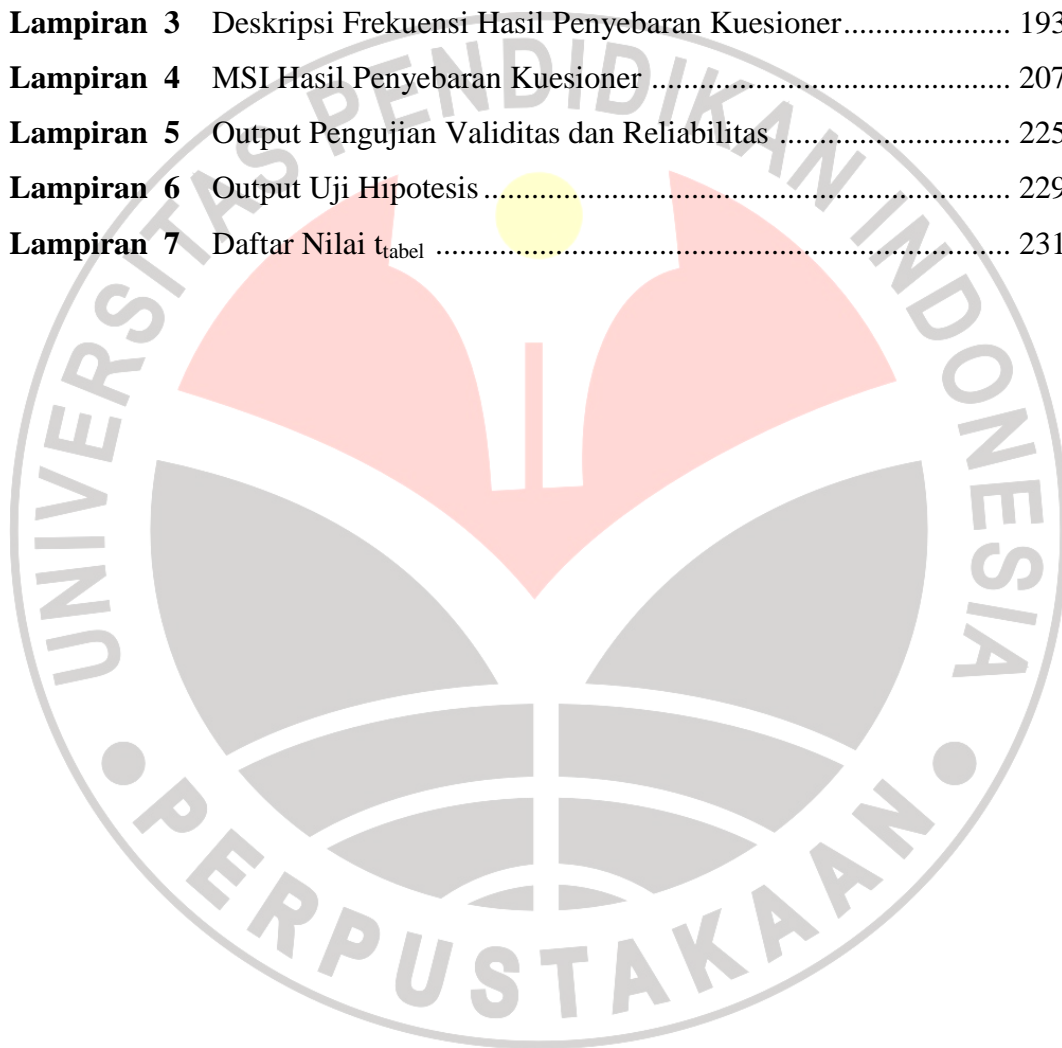
DAFTAR PUSTAKA	162
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	165
-----------------------	------------



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	170
Lampiran 2 Kodingan Data Hasil Penyebaran Kuesioner	175
Lampiran 3 Deskripsi Frekuensi Hasil Penyebaran Kuesioner.....	193
Lampiran 4 MSI Hasil Penyebaran Kuesioner	207
Lampiran 5 Output Pengujian Validitas dan Reliabilitas	225
Lampiran 6 Output Uji Hipotesis	229
Lampiran 7 Daftar Nilai t_{tabel}	231



DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul	Halaman
1.1	Keterkenalan Merek Bimbingan Belajar di Bandung	3
2.1	Kerangka Pemikiran Penelitian	40
2.2	Paradigma Penelitian	41
3.1	Struktur Kausal antara Modal Intelektual, Komitmen Organisasional, Kinerja Pegawai dan Mutu Layanan Pegawai	73
3.2	Diagram Jalur Sunstruktur 1	74
3.3	Diagram Jalur Substruktur 2	76
4.1	Struktur Organisasi Bimbel Tridaya	86
4.2	Struktur Organisasi Desain Kurikulum dan Produk SMA	86
4.3	Struktur Organisasi Desain Kurikulum dan Produk SMP	86
4.4	Struktur Organisasi Desain Kurikulum dan Produk SD	87
4.5	Struktur Organisasi Kecabangan	87
4.6	Struktur Organisasi Biro Administrasi dan Informasi	87
4.7	Struktur Organisasi Divisi Promosi dan Penjualan	87
4.8	Hubungan Struktur	138
4.9	Sub Struktur 1	138
4.10	Hasil Uji Sub Struktur 1	139
4.11	Sub Struktur 2	145
4.12	Hasil Uji Substruktur 2	146
4.13	Hasil Pengujian Struktur	168