

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| ABSTRAK | i |
| <i>ABSTRACT</i> | ii |
| UCAPAN TERIMA KASIH | iii |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Permasalahan | 1 |
| 1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah | 13 |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian | 14 |
| 1.4. Kegunaan Penelitian | 15 |
| BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS | 16 |
| 2.1. Kajian Pustaka | 16 |
| 2.1.1 Konsep Sistem Remunerasi | 16 |
| 2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan Prima | 28 |
| 2.1.3 Pengaruh Sistem Remunerasi Kualitas Pelayanan Prima | 39 |
| 2.2. Kajian Penelitian Terdahulu | 40 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran | 41 |
| 2.4. Hipotesis | 51 |
| BAB III OBJEK, METODE, DAN DESAIN PENELITIAN | 53 |
| 3.1 Objek Penelitian | 53 |
| 3.2 Metode Penelitian | 53 |
| 3.3 Operasional Penelitian | 54 |
| 3.3.1 Operasional Variabel Sistem Remunerasi | 54 |
| 3.3.2 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Prima | 56 |
| 3.4 Jenis Dan Sumber Data | 58 |
| 3.5 Populasi Dan Sampel | 58 |

| | |
|---|------------|
| 3.5.1 Populasi..... | 58 |
| 3.5.2 Sampel..... | 59 |
| 3.5.3 Teknik Penarikan Sampel..... | 60 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data..... | 61 |
| 3.7 Pengujian Instrumen Penelitian..... | 63 |
| 3.7.1 Uji Validitas..... | 63 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas..... | 66 |
| 3.8 Uji Persyaratan Teknik Analisis Data..... | 67 |
| 3.8.1 Uji Normalitas..... | 68 |
| 3.8.2 Uji Homogenitas..... | 70 |
| 3.8.3 Uji Linieritas..... | 71 |
| 3.9 Teknik Analisis Data..... | 73 |
| 3.9.1 Analisis Deskriptif..... | 74 |
| 3.9.2 Analisis Inferensial..... | 76 |
| 3.10 Hipotesis..... | 76 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 81 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 81 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden..... | 81 |
| 4.1.2 Gambaran Hasil Penelitian..... | 83 |
| 4.1.3 Pengujian Persyaratan Analisis Data..... | 103 |
| 4.2 Pembahasan..... | 110 |
| 4.2.1 Gambaran Sistem Remunerasi..... | 110 |
| 4.2.2 Gambaran Kualitas Pelayanan Prima..... | 116 |
| 4.2.3 Pengaruh Sistem Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Prima..... | 123 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 126 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 126 |
| 5.2 Saran..... | 127 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 129 |