

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GRAFIK	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Iklim Organisasi	7
B. Kualitas Pelayanan	16
C. Hubungan Antara Iklim Organisasi dan Kualitas Pelayanan	23
D. Penelitian Terdahulu	24
E. Kerangka Pemikiran	26
F. Hipotesis	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Lokasi dan Populasi Penelitian	29
B. Pendekatan dan Metode Penelitian	30
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Penelitian	30
D. Pengembangan Instrumen Penelitian	34
E. Tahap Uji Coba Instrumen Penelitian	36

F.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	40
G.	Analisis Data	41
H.	Prosedur Penelitian	45
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A.	Hasil Penelitian	47
B.	Pembahasan	64
BAB V	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	72
A.	Kesimpulan	72
B.	Rekomendasi	73
DAFTAR PUSTAKA	75
RIWAYAT HIDUP	111

DAFTAR TABEL

3.1	Kisi-kisi Instrumen Iklim Organisasi	34
3.2	Bobot Jawaban pada Instrumen Iklim Organisasi	35
3.3	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	35
3.4	Bobot Jawaban pada Instrumen Kualitas Pelayanan	36
3.5	Hasil Uji Validitas Item Instrumen	38
3.6	Koefisien Reliabilitas <i>Alpha Cronbach</i>	39
3.7	Hasil Reliabilitas Uji Coba Instrumen Iklim Organisasi	40
3.8	Hasil Reliabilitas Uji Coba Instrumen Kualitas Pelayanan	40
3.9	Hasil Uji Normalitas Alat Ukur	42
3.10	Hasil Uji Linearitas	43
3.11	Kriteria Penafsiran Tingkat Hubungan Antar Variabel	44
3.12	Kategorisasi Data dengan Lima Jenjang	45
4.1	Statistik Deskriptif Iklim Organisasi	47
4.2	Gambaran Umum Iklim Organisasi Cafe Mie Reman di Bandung	48
4.3	Statistik Deskriptif Dimensi Iklim Organisasi	49
4.4	Gambaran Umum Dimensi <i>Conformity</i>	49
4.5	Gambaran Umum Dimensi <i>Responsibility</i>	50
4.6	Gambaran Umum Dimensi <i>Standars</i>	51
4.7	Gambaran Umum Dimensi <i>Clarity</i>	51
4.8	Gambaran Umum Dimensi <i>Rewards</i>	52
4.9	Gambaran Umum Dimensi <i>Team Spirits</i>	53
4.10	Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	54
4.11	Gambaran Umum Kualitas Pelayanan pada Karyawan Cafe Mie Reman di Bandung	54
4.12	Statistik Deskriptif Dimensi Kualitas Pelayanan	56
4.13	Gambaran Umum Dimensi <i>Responsiveness</i>	56
4.14	Gambaran Umum Dimensi <i>Reliability</i>	57
4.15	Gambaran Umum Dimensi <i>Assurance</i>	57

4.16	Gambaran Umum Dimensi <i>Empathy</i>	58
4.17	Gambaran Umum Dimensi <i>Tangibles</i>	59
4.18	Korelasi Iklim Organisasi dengan Kualitas Pelayanan	60
4.19	Korelasi Dimensi Iklim Organisasi dengan Kualitas Pelayanan	61
4.20	Korelasi Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Iklim Organisasi	63

DAFTAR GRAFIK

4.1	Gambaran Umum Iklim Organisasi Cafe Mie Reman di Bandung	48
4.2	Gambaran Umum Kualitas Pelayanan pada Karyawan Cafe Mie Reman di Bandung	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1- Instrumen Uji Coba	78
Lampiran 2- Kuesioner (Ambil Data)	83
Lampiran 3- Skor Mentah Iklim Organisasi (Uji Coba)	88
Lampiran 4- Skor Mentah Kualitas Pelayanan (Uji Coba)	93
Lampiran 5- Skor Iklim Organisasi (Ambil Data)	98
Lampiran 6- Skor Kualitas Pelayanan (Ambil Data)	100
Lampiran 7- Hasil Analisis Item Iklim Organisasi	102
Lampiran 8- Hasil Analisis Item Kepuasan Kualitas Pelayanan	103
Lampiran 9- Surat-surat	104