

DAFTAR ISI

ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II	
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kajian Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Konsep Kinerja Karyawan	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1 Pengertian Kinerja.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.3 Dimensi Kinerja	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.5 Tujuan Dan Sasaran Kinerja.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.6 Langkah - Langkah Peningkatan Kinerja	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Konsep Kepuasan Kerja	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2 Teori Kepuasan Kerja.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.3 Dimensi Kepuasan Kerja.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.4 Cara Meningkatkan Kepuasan Kerja.....	Error! Bookmark not defined.

2.1.2.5.	Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja...	Error! Bookmark not defined.
2.1.3	Konsep Komitmen Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1	Pengertian Komitmen Organisasional.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2	Dimensi Komitmen Organisasional.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.3	Hasil Komitmen Organisasi	Error! Bookmark not defined.
2.1.4	Hubungan Antara Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan ...	Error! Bookmark not defined.
2.1.5	Hubungan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan	Error! Bookmark not defined.
2.1.6	Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.7	Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.3	Paradigma Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.4	Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III	OBJEK DAN METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1	Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Desain Penelitian dan Metode Penelitian .	Error! Bookmark not defined.
3.2.1.	Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Operasionalisasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4.3	Teknik Penarikan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

3.7	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Analisis Deskriptif Kuantitatif	Error! Bookmark not defined.
3.7.2	Analisis Kuantitatif.....	Error! Bookmark not defined.
3.8	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.8.1	Rancangan Analisis	Error! Bookmark not defined.
3.8.1.1	Analisis Regresi Linier Berganda (Multiple)	Error! Bookmark not defined.
3.8.2	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Gambaran Operasi Instansi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.1	Fungsi	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.2	Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.3	Gambaran SDM Instansi	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.4	Indikator Kinerja Utama Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.5	Perjanjian Kinerja.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan dan Divisi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Gambaran Umum Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.1	Kedudukan Variabel Kepuasan Kerja	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.1.1	Tanggapan Karyawan Mengenai <i>Pay</i> (Gaji)...	Error! Bookmark not defined.

- 4.1.3.1.2 Tanggapan Karyawan Mengenai *The Workers It Self* (Pekerjaan Itu Sendiri)..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.3.1.3 Tanggapan Karyawan Mengenai *Co-Workers* (Rekan Kerja) **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1 3.1.4 Tanggapan Karyawan Mengenai *Promotion Opportunities* (Kesempatan promosi) **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.3.1.5 Tanggapan Karyawan Mengenai *Supervision* (Pengawasan) **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.3.1.6 Rekapitulasi Tanggapan Karyawan Mengenai Kepuasan Kerja **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.3.2 Kedudukan Variabel Komitmen Organisasional.. **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.3.2.1 Tanggapan Karyawan Mengenai Komitmen Afektif..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.3.2.2 Tanggapan Karyawan Mengenai Komitmen Berkelanjutan **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.3.2.3 Tanggapan Karyawan Mengenai Komitmen Normatif..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.3.2.4 Rekapitulasi Tanggapan Karyawan Mengenai Komitmen Organisasi..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.3.3 Kedudukan Variabel Kinerja Karyawan **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.3.3.1 Tanggapan Karyawan Mengenai Target.. **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.3.3.2 Tanggapan Karyawan Mengenai Kualitas **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.3.3.3 Tanggapan Karyawan Mengenai Waktu Penyelesaian..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.3.3.4 Tanggapan Karyawan Mengenai Taat Asas ... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.3.3.5 Rekapitulasi Tanggapan Karyawan Mengenai Kinerja Karyawan **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.4 Analisis Statistik..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.4.1 Uji Normalitas **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas **Error! Bookmark not defined.**

4.1.4.5	Analisi Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.7	Uji Hipotesis (Uji F dan Uji T)	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.8	Uji Hipotesis (Uji T)	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Pembahasan Kepuasan Kerja pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Pembahasan Komitmen Organisasi onal Karyawan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Pembahasan Kinerja Karyawan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Pembahasan Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
4.2.5	Pembahasan Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
4.2.6	Pembahasan Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Pencapaian Kinerja Pelayanan BPPT Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1	Operasional Variabel Kepuasan Kerja (X1)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2	Operasional Variabel Komitmen Organisasi (X2)....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3	Operasional Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	Error! Bookmark not defined.

- Tabel 3. 4 Proporsi Sampel Responden Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 5 Tabel Interpretasi Nilai r **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 6 Hasil Pengujian Validitas Variabel X1 (Kepuasan Kerja)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 7 Hasil Pengujian Validitas Variabel X2 (Komitmen Organisasi) . **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 8 Hasil Pengujian Validitas Variabel Y (Kinerja) .**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.10 Kriteria Bobot Nilai Alternatif **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.11 Tabel Rekapitulasi Pengolahan Data ... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.12 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi..... 62
- Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja . **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan dan Divisi..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Tingkat Kepuasan Kesesuaian Gaji Yang Diterima Dengan Pekerjaan yang Dilakukan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Tingkat Kepuasan Terhadap Pemberian Bonus dan Tunjangan . **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Tingkat Kepuasan Terhadap Kesesuaian Penempatan Kerja..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Tingkat Kepuasan Terhadap Fasilitas Pekerjaan Yang Diberikan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Tingkat Kepuasan Terhadap Kerjasama Antar Tim **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Tabel 4. 10 Tingkat Kepuasan Terhadap Hubungan Rekan Kerja **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Tingkat Kepuasan Terhadap Peluang Promosi Jabatan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Tingkat Kepuasan Terhadap Kebijakan Organisasi Dalam Promosi jabatan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 13 Tingkat Kepuasan Terhadap Pengawasan yang Diberikan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 14 Tingkat Kepuasan Terhadap Hubungan Yang Terjalin Dengan Atasan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 15 Rekapitulasi Tanggapan Karyawan Mengenai Kepuasan Kerja di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 16 Tingkat Kesiediaan Karyawan Untuk Tetap Bekerja Pada Organisasi **Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4. 17 Tingkat Kesepakatan Dengan Nilai-Nilai Prestasi Yang Diharapkan Organisasi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 18 Tingkat Bagaimana Jaminan Bekerja Yang Karyawan Rasakan Di Organisasi Saat Ini **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 19 Tingkat Kesesuaian Nilai Ekonomi Yang Diharapkan Karyawan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 20 Tingkat Kesadaran Pentingnya Pekerjaan Di Organisasi Saat Ini....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 21 Tingkat Kebanggaan Karyawan Bekerja Di Organisasi Saat Ini **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 22 Tingkat Kesiediaan Karyawan Membawa Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Menjadi Lebih Baik **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 23 Rekapitulasi Tanggapan Karyawan Mengenai Komitmen Organisasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 24 Tingkat Pencapaian Target..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 25 Tanggapan Karyawan Pemenuhan Kuantitas ...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 26 Tanggapan Karyawan Mengenai Pencapaian Standar Kualitas Yang di Inginkan Organisasi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 27 Tanggapan Karyawan Mengenai Pencapaian Prestasi dalam Bekerja **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 28 Tanggapan Karyawan Mengenai Ketepatan Waktu **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 29 Pelanggan Puas Atas Waktu Penyelesaian Pekerjaan yang Telah Dilakukan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 30 Tanggapan Karyawan Mengenai Pertanggung Jawaban Terhadap Tugas yang Dikerjakan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 31 Tanggapan Karyawan Mengenai Proses Pengerjaan yang Dilakukan Karyawan Telah Berdasarkan Pada Cara yang Benar **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 32 Pengerjaan Tugas Dengan Transfaran Dan Dapat di Pertanggung Jawabkan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 33 Rekapitulasi Tanggapan Karyawan Mengenai Kinerja Karyawan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 34 Uji Multikolinearitas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 35 Output Correlation **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 36 Pedoman untuk memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi ... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 37	Output Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 38	Output Koefisien Regresi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 39	Nilai Signifikkansi Uji F	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 40	Nilai Uji Statistik	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Perbandingan Realisasi Kinerja dengan Tahun Sebelumnya... Error! Bookmark not defined.	
Gambar 1. 2	Perbandingan Capaian Kinerja dengan Tahun Sebelumnya Error! Bookmark not defined.	
Gambar 2. 1	<u>Driver of Overall Organizational Commitment</u> Error! Bookmark not defined.	
Gambar 2. 2	<u>Kerangka Pemikiran</u>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 3	<u>Paradigma Penelitian</u> Error! Bookmark not defined.	
Gambar 3. 1	Output Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 2	Contoh Garis Kontinum Penelitian .. Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4. 1	<u>Tinjauan Kontinum Variabel Kepuasan Kerja</u> Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4. 2	<u>Tinjauan Kontinum Variabel Komitmen Organisasi</u>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3	<u>Tinjauan Kontinum Variabel Kinerja Karyawan</u> .. Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4. 4	<u>Normal Probability Plot untuk Uji Normalitas Variabel Kinerja Pegawai (Y)</u>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 5	<u>Uji Heteroskedastisitas</u>	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Administratif

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Data Ordinal dan Interval Responden

Lampiran 4 Output SPSS Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5 Output SPSS Regresi, Korelasi dan Uji Hipotesis

Lampiran 6 Riwayat Hidup