

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
<u>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</u>	<u>iv</u>
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Batasan Masalah.....	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.5.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Kualitas Pelayanan	11
2.2 Kepuasan Karyawan.....	13

2.3	Populasi dan Sampel	14
	2.3.1 Populasi	14
	2.3.2 Sampel	15
2.4	Validitas dan Reliabilitas	15
	2.4.1 Validitas	15
	2.4.2 Reliabilitas	17
2.5	<i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	18
2.6	Kerangka Berfikir	19
2.7	Hipotesis	20
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN		21
3.1	Jenis dan Sumber Data	21
3.2	Metode Pengumpulan Data	21
3.3	Identifikasi Variabel Penelitian	23
3.4	Definisi Operasional	23
3.5	Persiapan Penelitian	25
	3.5.1 Penentuan Sampel	25
3.6	Pelaksanaan Penelitian	26
	3.6.1 Pelaksanaan <i>Skoring</i>	27
3.7	Tahapan Analisis Data	27
3.8	Metode Analisis Data	27
	3.8.1 Analisis Korelasi	27
	3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda	28
3.9	Estimasi Parameter	30
3.10	Uji F	31
3.11	Koefisien Determinasi	31

3.12	Uji t Parsial.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Uji Kuisisioner	33
4.1.1	Validitas	33
4.1.2	Uji Reliabilitas	37
4.1.3	<i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	38
4.2	Uji Asumsi Klasik	39
4.2.1	Uji Normalitas	39
4.2.2	Uji Multikolinearitas	40
4.2.3	Uji Heteroskedastisitas	41
4.2.4	Uji Autokorelasi	43
4.3	Estimasi Parameter.....	44
4.4	Uji F.....	45
4.5	Koefisien Determinasi	46
4.6	Uji t.....	47
4.7	Model Fungsional	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		50
5.1	Kesimpulan.....	50
5.2	Saran	50
DAFTAR PUSTAKA.....		52
LAMPIRAN		55