

## DAFTAR ISI

<b>Abstrak</b> .....	i
<b>Kata Pengantar</b> .....	ii
<b>Ucapan Terima Kasih</b> .....	iii
<b>Daftar Isi</b> .....	viii
<b>Daftar Tabel</b> .....	xii
<b>Daftar Gambar</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian .....	7
E. Anggapan Dasar dan Hipotesis .....	8
F. Kerangka Berfikir Penelitian .....	9
G. Metodologi Penelitian.....	12
H. Lokasi Penelitian.....	15
I. Populasi dan Sampel Penelitian.....	15
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	16
A. Konsep Dasar Kompensasi .....	16
1. Pengertian Kompensasi .....	16
2. Peranan Kompensasi .....	17

3. Bentuk-Bentuk Kompensasi Pegawai .....	18
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompensasi.....	29
B. Konsep Dasar Mutu Layanan Kerja .....	32
1. Konsep Mutu .....	32
2. Konsep Jasa .....	41
3. Konsep Layanan .....	47
4. Konsep Mutu Layanan Kerja .....	51
C. Konsep Dasar Pengaruh Pemberian Kompensasi Terhadap Mutu Layanan Kerja.....	55
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>
A. Definisi Operasional .....	59
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	61
1. Populasi Penelitian .....	61
2. Sampel Penelitian .....	61
C. Metode Penelitian .....	62
1. Metode Deskriptif.....	63
2. Pendekatan Kuantitatif .....	63
3. Studi Kepustakaan .....	64
D. Teknik Pengumpulan Data .....	64
1. Menentukan Alat Pengumpul Data .....	65
2. Menyusun Alat Pengumpul Data.....	66
3. Uji Coba Alat Pengumpul Data.....	67

E. Teknik Pengolahan Data .....	73
1. Seleksi Angket.....	73
2. Pengolahan Data .....	74
a. Mengukur Kecenderungan Umum.....	74
b. Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku Untuk Setiap Variabel Penelitian.....	76
c. Uji Normalitas Distribusi Data.....	77
d. Pengujian Korelasi.....	78
e. Analisis Regresi Sederhana.....	81
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>82</b>
A. Prosedur Pengolahan Data .....	82
1. Pengumpulan Data.....	82
2. Seleksi Data .....	82
B. Penyajian Hasil Pengolahan Data .....	83
1. Hasil Perhitungan Kecenderungan Umum Skor Responden Dengan Menggunakan <i>Weight Miens Score</i> ( <i>WMS</i> ).....	83
2. Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku.....	105
3. Uji Normalitas .....	108
4. Uji Hipotesis .....	110
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	113
1. Gambaran Umum Pemberian Kompensasi di SMKN 11 Bandung (Variabel X) .....	113
2. Gambaran Umum Mutu Layanan Kerja di SMKN 11 Bandung	

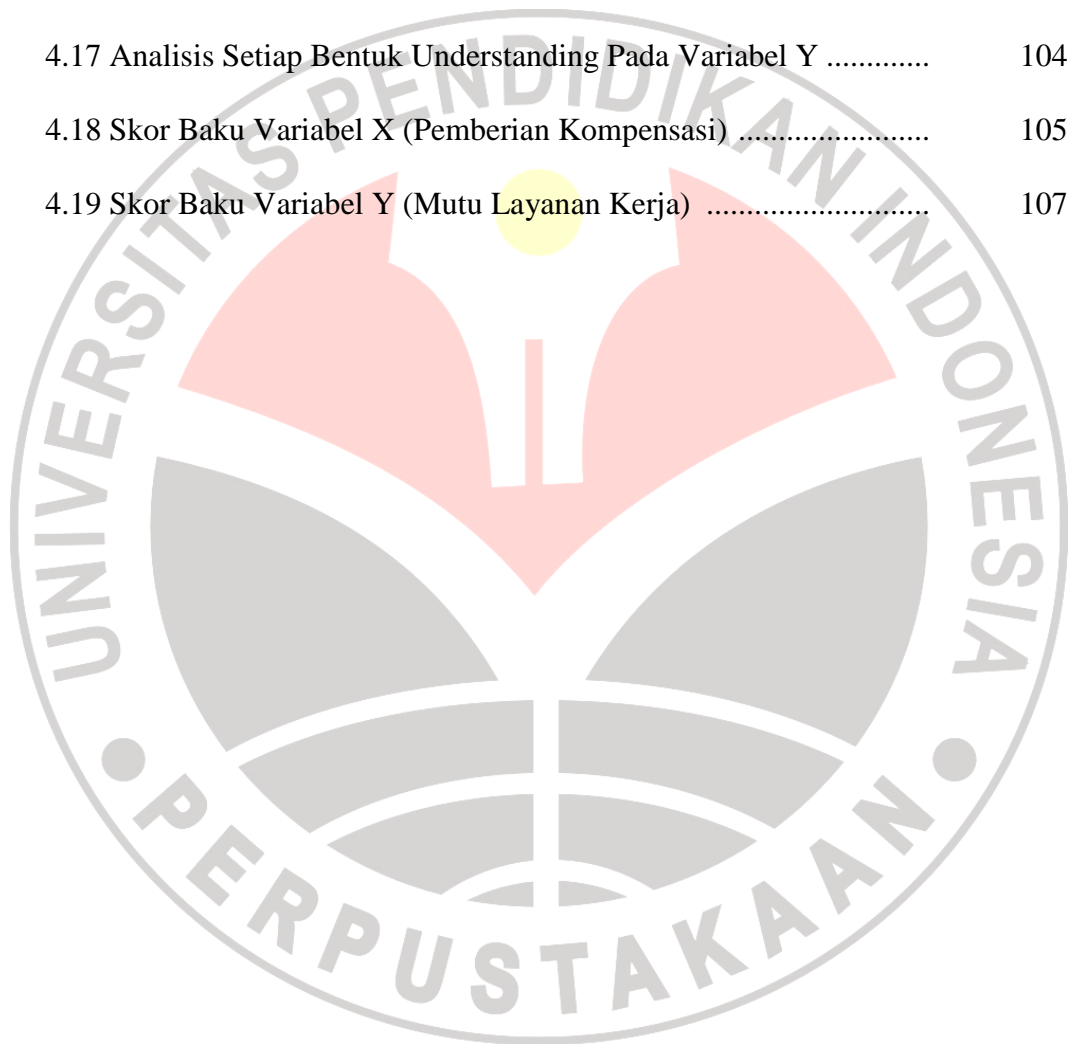
(Variabel Y).....	118
3. Pengaruh Pemberian Kompensasi Terhadap Mutu Layanan Kerja di SMKN 11 Bandung .....	125
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	129
A. Kesimpulan .....	129
B. Saran .....	131
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	133
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
A. Kisi-Kisi Dan Angket Penelitian	
B. Analisis Data	
C. Perizinan dan Lembar Monitoring.	
D. Job Description	
E. Tabel Statistik	
<b>CURRICULUM VITAE</b>	



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
3.1 Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas Item Variabel X (Pemberian Kompensasi) .....	69
3.2 Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas Item Variabel Y (Mutu Layanan Kerja).....	70
4.1 Jumlah Angket Yang Tersebar dan Terkumpul .....	82
4.2 Nilai Kecenderungan Umum Variabel X (Pemberian Kompensasi) .....	83
4.3 Nilai Kecenderungan Umum Setiap Indikator Variabel X (Pemberian Kompensasi) .....	85
4.4 Analisis Setiap Bentuk Pemberian Kompensasi Uang Pada Variabel X .....	87
4.5 Analisis Setiap Bentuk Pemberian Kompensasi Non- Uang Pada Variabel X .....	88
4.6 Nilai Kecenderungan Umum Variabel Y (Mutu Layanan Kerja) ..	89
4.7 Nilai Kecenderungan Umum Setiap Indikator Variabel Y (Mutu Layanan Kerja).....	93
4.8 Analisis Setiap Bentuk Tangibles Pada Variabel Y .....	94
4.9 Analisis Setiap Bentuk Reliability Pada Variabel Y .....	95
4.10 Analisis Setiap Bentuk Responsiviness Pada Variabel Y .....	96
4.11 Analisis Setiap Bentuk Competence Pada Variabel Y.....	97

4.12 Analisis Setiap Bentuk Courtesy Pada Variabel Y .....	99
4.13 Analisis Setiap Bentuk Credibility Pada Variabel Y .....	100
4.14 Analisis Setiap Bentuk Security Pada Variabel Y.....	101
4.15 Analisis Setiap Bentuk Acces Pada Variabel Y .....	102
4.16 Analisis Setiap Bentuk Communication Pada Variabel Y .....	103
4.17 Analisis Setiap Bentuk Understanding Pada Variabel Y .....	104
4.18 Skor Baku Variabel X (Pemberian Kompensasi) .....	105
4.19 Skor Baku Variabel Y (Mutu Layanan Kerja) .....	107



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
4.1 Grafik Nilai Kecenderungan Umum Setiap Indikator Variabel X (Pemberian Kompensasi) .....	86
4.2 Grafik Analisis Setiap Bentuk Pemberian Kompensasi Uang Variabel X .....	87
4.3 Grafik Analisis Setiap Bentuk Pemberian Kompensasi Non-Uang Variabel X .....	89
4.4 Grafik Nilai Kecenderungan Umum Setiap Indikator Variabel X (Pemberian Kompensasi) .....	94
4.5 Grafik Analisis Setiap Bentuk Tangibles Pada Variabel Y .....	95
4.6 Grafik Analisis Setiap Bentuk Reliability Pada Variabel Y .....	96
4.7 Grafik Analisis Setiap Bentuk Responsiveness Pada Variabel Y ..	97
4.8 Grafik Analisis Setiap Bentuk Competence Pada Variabel Y .....	98
4.9 Grafik Analisis Setiap Bentuk Courtesy Pada Variabel Y .....	99
4.10 Grafik Analisis Setiap Bentuk Credibility Pada Variabel Y .....	100
4.11 Grafik Analisis Setiap Bentuk Security Pada Variabel Y .....	101
4.12 Grafik Analisis Setiap Bentuk Acces Pada Variabel Y .....	102
4.13 Grafik Analisis Setiap Bentuk Communication Pada Variabel Y	103
4.14 Grafik Analisis Setiap Bentuk Understanding Pada Variabel Y ..	105
4.15 Poligon Frekuensi Variabel X .....	109

4.16 Poligon Frekuensi Variabel Y .....	110
4.17 Grafik Persamaan .....	113

