

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Anggapan Dasar	10
F. Hipotesis Penelitian	12
G. Metode dan Teknik Penelitian	13
H. Lokasi dan Responden Penelitian	14
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Konsep Kepuasan Kerja	15
1. Definisi Kepuasan Kerja	15
2. Teori-teori Tentang Kepuasan Kerja.....	19
3. Faktor-faktor Penentu Kepuasan Kerja	24
4. Pengukuran Kepuasan Kerja.....	29
B. Konsep Mutu Layanan Kerja Guru	31
1. Definisi Mutu Layanan Kerja Guru	32
2. Karakteristik Jasa atau Layanan	36
3. Prinsip-prinsip Kualitas Jasa atau Layanan	37
4. Dimensi Kualitas Jasa atau Layanan	41
5. Mutu Layanan Kerja Guru	44

C. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Mutu Layanan Kerja Guru	56
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	63
A. Definisi Operasional	63
B. Populasi dan Sampel Penelitian	66
1. Populasi Penelitian	66
2. Sampel Penelitian	67
C. Metode Penelitian	71
D. Teknik Pengumpulan Data	72
E. Teknik Pengolahan Data	79
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	89
A. Pengolahan Angket Penelitian	89
B. Hasil Pengolahan Data	92
C. Hasil Analisis Data Untuk Uji Hipotesis Penelitian	110
D. Pembahasan Hasil Penelitian	114
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	127
A. Kesimpulan	127
B. Rekomendasi	131
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN-LAMPIRAN	139
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	226