

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.4.1 Maksud penelitian	7
1.4.2 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.5.1 Kegunaan Teoritis	8
1.5.2 Kegunaan Praktis	8
1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	9
1.6.1 Landasan Teori	9
1.6.2 Studi Empiris	12
1.6.3 Hipotesis	14
1.7 Lokasi dan waktu penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Audit	15
2.1.1 Pengertian Audit	15
2.1.2 Pengertian SDM	15
2.1.3 Pengertian audit SDM	16
2.1.4 Ruang Lingkup Audit Sumber Daya Manusia	17
2.1.5 Manfaat audit SDM	18
2.1.6 Tujuan audit SDM	19

2.1.7 Tahapan Audit SDM	20
2.1.8 Indikator Audit SDM	23
2.2 Kualitas pelayanan jasa	25
2.2.1 Pengertian Kualitas dan Pelayanan	26
2.2.2 Pengertian kualitas pelayanan jasa.....	26
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan Jasa	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Objek Penelitian	29
3.2 Metode Penelitian	29
3.3 Jenis Data dan Sumber Data Penelitian.....	30
3.3.1 Jenis Data.....	30
3.3.2 Sumber Data.....	31
3.4 Populasi dan Sampel	32
3.4.1 Populasi.....	32
3.4.2 Sampel.....	34
3.5 Definisi dan Operasional Variabel.....	35
3.5.1 Variabel Independen (X).....	35
3.5.2 Variabel Dependen (Y).....	36
3.6 Metode Transformasi Data.....	37
3.7 Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian	38
3.7.1 Uji Validitas.....	38
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.8 Teknik Analisa Data dan Pengujian Hipotesis	40
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	41
3.8.2 Uji Normalitas	43
3.8.3 Analisis Regresi Linier Sederhana	43
3.8.4 Analisis Koefisien Korelasi	44
3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi	45
3.8.6 Uji Multikolinearitas	46
3.8.7 Uji Heterokedastitas.....	46
3.8.8 Uji Hipotesis	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Karakteristik Responden	48
4.1.2 Uji Validitas.....	50
4.1.3 Uji Reliabilitas.....	53
4.1.4 Analisis Statistik Deskriptif	54
4.1.4.1 Audit SDM.....	55
4.1.4.2 Kualitas Pelayanan Jasa.....	61
4.1.5 Uji Normalitas	66
4.1.6 Analisis Regresi Linier Sederhana	67
4.1.7 Analisis Koefisien Kolerasi <i>Pearson Product Moment</i>	68
4.1.8 Analisis Koefisien Determinasi	70
4.1.8.1 Uji Asumsi Klasik	71
4.1.9 Uji Hipotesis	73
4.2 Pembahasan	75
4.2.1 Pelaksanaan Audit SDM	75
4.2.2 Kualitas Pelayanan Jasa.....	75
4.2.3 Pengaruh Audit SDM terhadap Kualitas Pelayanan Jasa.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kalender Pertunjukan Dalam Periode 6 Bulan 2019 ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.2 Kalender Pertunjukan Luar Periode 2019	6
Tabel 1.3 Studi Empiris	12
Tabel 3.1 Daftar Jumlah Populasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Klasifikasi Kategori Penilaian Untuk Statistik Deskriptif	42
Tabel 3.4 Tingkat Hubungan Koefisien Kolerasi	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Karyawan.....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pengunjung	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Karyawan.....	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Pengunjung	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Audit SDM(X)	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Jasa (Y).....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Audit SDM (X)	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Jasa (Y).....	53
Table 4.10 Klasifikasi Kategori Penilaian Untuk Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Audit SDM (X).....	56
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Jasa (Y)	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.14 Analisis Regresi Sederhana.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15 Perhitungan Kolerasi Product Moment Variabel X dan Y	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16 Interpretasi Koefisien Kolerasi	69
Tab3l 4.12 Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Multikolinieritas	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji t)	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 4.1 Scatterplot Pengujian Heteroskedastisitas.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kartu Bimbingan

Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 : Hasil Kuesioner

Lampiran 4 : Out Put SPSS