

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN PENGESAHAN..... | i |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 12 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 12 |
| 1.2 Fokus Penelitian..... | 19 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 19 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 20 |
| 1.5 Kegunaan Penelitian | 20 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 21 |
| 1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian | 22 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 24 |
| 2.1 Rangkuman Teori..... | 24 |
| 2.1.1 Teori Administrasi Bisnis | 24 |
| 3. Teori Kinerja..... | 24 |
| 4. Teori Motivasi Kerja..... | 27 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 31 |
| <i>Sumber : Dibat oleh Peneliti.....</i> | 32 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 34 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian | 34 |
| 3.2 Subjek dan Objek Penelitian..... | 34 |
| 3.3 Informan Kunci | 35 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 35 |
| 3.5 Teknik Analisis Data..... | 36 |
| 3.6 Teknik Keabsahan Data | 37 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 39 |

| | | |
|----------------------------|---|-----------|
| 4.1 | Objek Penelitian..... | 39 |
| 4.1.1 | Sejarah Emado's Shawarma..... | 39 |
| 4.1.2 | Tata Letak Emado's Shawarma Setiabudi Bandung..... | 40 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi Emado's Shawarma Setiabudi Bandung..... | 40 |
| 4.1.4 | Biodata Narasumber..... | 41 |
| 4.2 | Hasil Penelitian..... | 41 |
| 4.3 | Pembahasan..... | 60 |
| BAB V PENUTUP..... | | 71 |
| 5.1. | Simpulan..... | 71 |
| 5.2. | Rekomendasi..... | 72 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 73 |
| Lampiran..... | | 74 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Waktu Penelitian | 23 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 31 |
| Tabel 3. 1 Informan Kunci | 35 |
| Tabel 4. 1 Biodata Narasumber..... | 41 |
| Tabel 4. 2 Faktor Motivator | 63 |
| Tabel 4. 3 Faktor Hygiene..... | 64 |
| Tabel 4. 4 Data Penilaian Karyawan..... | 66 |
| Tabel 4. 5 Nilai Rata-Rata Karyawan | 67 |
| Tabel 4. 6 Teori Buchari Alma | 70 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Komplain 6 April 2022 | 13 |
| Gambar 1. 2 Komplain 14 April 2022 | 14 |
| Gambar 1. 3 Komplain 17 April 2022 | 15 |
| Gambar 1. 4 Komplain 18 April 2022 | 15 |
| Gambar 1. 5 Komplain 23 April 2022 | 16 |
| Gambar 1. 6 Komplain 23 April 2022 | 17 |
| Gambar 1. 7 Komplain 2 23 April 2022 | 18 |
| Gambar 1. 8 Titik Lokasi | 22 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Pikiran..... | 33 |
| Gambar 4. 1 Tata Letak Emado's Shawarma..... | 40 |
| Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Emado's Shawarma..... | 40 |