

## DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i> .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Pembatasan Masalah .....	8
1.4 Perumusan Masalah.....	8
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Teori dan Konsep .....	12
2.1.1. Pengertian dan Fungsi Manajemen .....	12
2.1.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.1.1.2. Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
2.1.2. Kualitas Pelayanan .....	17
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	17
2.1.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.1.3. Karakteristik Kualitas pelayanan .....	24
2.1.3. General Affair .....	26
2.1.3.1. Definisi General Affair .....	26
2.1.3.2. Fungsi dan Tugas <i>General Affair</i> .....	28
2.1.3.3. Tujuan <i>General Affair</i> .....	32
2.1.3.4. Peranan <i>General Affair</i> .....	33
2.1.4. Kepuasan Kerja Karyawan.....	33
2.1.4.1. Definisi Kepuasan Kerja Karyawan.....	33

2.1.4.2. Dimensi Kepuasan Kerja Karyawan .....	34
2.1.4.3. Manfaat Kepuasan Karyawan .....	36
2.1.4.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Karyawan .....	36
2.2. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	40
2.2.1. Teori Keseluruhan .....	40
2.2.2. Kerangka Pemikiran .....	41
2.2.3. Studi Empiris.....	42
2.2.2. Hipotesis.....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
3.1. Objek Penelitian .....	44
3.2. Desain Penelitian .....	44
3.3. Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	46
3.3.1. Definisi Variabel Penelitian .....	46
3.3.2. Operasionalisasi Variabel.....	49
3.4. Populasi dan Sampel .....	51
3.4.1. Populasi Penelitian .....	51
3.4.2. Sample Penelitian.....	51
3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	52
3.5. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen .....	53
3.5.1. Jenis dan Sumber Data .....	53
3.5.1.1. Data Primer .....	53
3.5.1.2. Data Sekunder.....	54
3.5.2. Instrumen Penelitian .....	55
3.6. Teknik Analisis Data .....	56
3.6.1. Pengujian Istrumen Penelitian .....	56
3.6.1.1. Uji Validitas .....	56
3.6.1.2. Uji Reliabilitas .....	57
3.6.2. Analisis Deskriptif .....	58
3.6.3. Metode Transformasi Data.....	59
3.6.4. Analisis Regresi Linear Sederhana .....	60
3.6.5. Analisis Koefisien Korelasi.....	61
3.6.6. Uji Koefisien Determinasi.....	62

3.6.7	Pengujian Hipotesis .....	63
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	65
4.1.	Hasil Analisis .....	65
4.1.1	Karakteristik Responden .....	65
4.1.2	Pengujian Kualitas Instrument Penelitian .....	68
4.1.3	Analisis Deskriptif .....	70
4.1.3.1	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan <i>General Affair</i> PT Bangun Rasaguna Lestari.....	70
4.1.3.2	Tanggapan Kepuasan Kerja Karyawan PT Bangun Rasaguna Lestari	74
4.1.4	Pengujian Asumsi .....	76
4.1.4.1	Uji Normalitas .....	77
4.1.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	79
4.1.5	Analisis Regresi Sederhana.....	80
4.1.5	Analisis Koefisien Korelasi.....	82
4.1.6	Analisis Koefisien Determinasi .....	83
4.1.7	Pengujian Hipotesis.....	83
4.2	Pembahasan .....	85
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Saran .....	90
DAFTAR PUSTAKA	.....	92
LAMPIRAN	.....	94

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Jumlah Karyawan.....	3
Tabel 1.2	Hasil Pra-Survey Pengaruh Kualitas Pelayanan .....	4
Tabel 1.3	Hasil Pra-Survey Kepuasan Kerja Karyawan PT .....	5
Tabel 1.4	Jadwal Tahapan Penelitian Februari 2020 – Juli 2020 .....	11
Tabel 2.1	Uraian Tugas (Job descriptions) General Affair .....	30
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu .....	42
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel .....	49
Tabel 3.2	Rumus slovin .....	52
Tabel 3.3	Interpretasi Korelasi.....	62
Tabel 4.1	Karakteristik Responden.....	66
Tabel 4.2	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas & Reliabilitas .....	68
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan <i>General Affair</i> .....	70
Tabel 4.4	Tanggapan Responden pada Dimensi Variabel Kepuasan Kerja.....	73
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Kerja Karyawan .....	74
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Normalitas .....	79
Tabel 4.7	Hasil Analisis Regresi.....	81
Tabel 4.8	Pengujian Koefisien Korelasi.....	82
Tabel 4.9	Koefisien Determinasi.....	83
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Hipotesis .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Grand Theory, Middle Range Theory, Applied Theory.....	40
Gambar 2.2. Paradigma penelitian .....	41
Gambar 4.1 Uji Normalitas Dengan Menggunakan PP-Plot .....	77
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas Dengan <i>Scatterplot</i> .....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan Izin Survey .....	94
Lampiran 2. Persetujuan Survey .....	94
Lampiran 3. Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	96
Lampiran 4. Bagan Organisasi .....	98
Lampiran 5. Kuisisioner .....	99
Lampiran 6. Data Penelitian, Data Transformasi (MSI), Uji Validitas dan Reliabilitas (X), Uji Validitas dan Reliabilitas (Y), Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Analisis Korelasi, Analisis Regresi .....	105