DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

MOTTO

ABSTRAK ……. i

ABSTRACT ……... ii

KATA PENGANTAR ……..……. iii

DAFTAR ISI ……... vi

DAFTAR GAMBAR ……. ix

DAFTAR TABEL …….. x

DAFTAR LAMPIRAN ….……...…. xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian ……. 1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah ……... 9
1.2.1 Identifikasi Masalah 9
1.2.2 Rumusan Masalah 10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ……. 10
1.3.1 Maksud Penelitian 10
1.3.2 Tujuan Penelitian 10
1.4 Kegunaan Penelitian ……... 11
1.4.1 Kegunaan Praktis 11
1.4.2 Kegunaan Akademis 11
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian …….. 12
1.5.1 Lokasi Penelitian 12
1.5.2 Waktu Penelitian 12

BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka
2.1.1 Hubungan Atasan – Bawahan …… 13
2.1.1.1 Dimensi Hubungan Atasan – Bawahan …….. 17
2.1.2 Kepuasan Kerja 20
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja …… 20

2.1.2.2 Variabel Kepuasan Kerja …… 22
2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .. 23
2.1.2.4 Dimensi Kepuasan Kerja …… 24
2.1.3 Kualitas Pelayanan 25
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan …… 25
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan …… 28
2.2 Kerangka Pemikiran
2.2.1 Hubungan Atasan-Bawahan, Kepuasan Kerja, Kualitas Pelayanan 33
2.2.2 Hubungan Atasan – Bawahan terhadap Kepuasan Kerja …. 33
2.2.3 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan ….. 34
2.2.4 Hubungan Atasan – Bawahan Terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Kerja …….…… 35
2.3 Hipotesis …….. 35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian …….. 36
3.2 Metode Penelitian 36
3.2.1 Desain Penelitian……. 38
3.2.2 Operasionalisasi Variabel ……..... 41
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 45
3.2.3.1 Sumber Data …… 45
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data …… 45
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data …… 46
3.2.4.1 Uji Validitas ……. 47
3.2.4.2 Uji Reliabilitas ……. 51
3.2.4.3 Uji MSI …… 54
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis
3.2.5.1 Rancangan Analisis ……. 55
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis ……. 60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian
4.1.1 Sejarah Klinik ……. 62
4.1.2 Visi Misi Klinik …….. 63
4.1.2.1 Visi Klinik Mutiara Cikutra 63
4.1.2.2 Misi Klinik Mutiara Cikutra 63
4.1.3 Struktur Organisasi Klinik …….. 64
4.1.4 Uraian Jabatan ……. 65
4.2 Pembahasan 67
4.2.1 Karakteristik Responden ……..…….. 67
4.2.2 Analisis Deskriptif …….……...… 70
4.2.2.1 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel

Hubungan Atasan- Bawahan 71
4.2.2.2 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Kerja 76
4.2.2.3 Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan 83
4.2.3 Analisis Verifikatif ……..... 90
4.2.3.1 Pengaruh Hubungan Atasan – Bawahan Terhadap Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan 90
4.2.4 Analisis Jalur 92
4.2.4.1 Sub Stuktur I : Analisis Hubungan Atasan – Bawahan Terhadap Kepuasan Kerja 92
4.2.4.2 Sub Stuktur II : Analisis Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan 95
4.2.5 Penguji Hipotesis Sub Struktur I 98
4.2.6 Penguji Hipotesis Sub Struktur II 99
4..2.7 Dekomposisi Struktur : Analisis Hubungan Atasan – Bawahan Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Kerja 100

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan …….. 102
5.2 Saran …… 103

DAFTAR PUSTAKA 106
LAMPIRAN – LAMPIRAN 108
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 135