DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN..... i

SURAT PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING..... ii

LEMBAR PERNYATAAN..... iii

ABSTRAK ……....…….. iv

ABSTRACT ……..... v

KATA PENGANTAR …… vi

DAFTAR ISI …….. ix

DAFTAR TABEL …….. xiv

DAFTAR GAMBAR ……. xvii

DAFTAR LAMPIRAN ……. xviii

BAB I PENDAHULUAN …… 1

1.1 Latar Belakang Penelitian…..…….. 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah …….. 7

1.2.1 Identifikasi Masalah..... 7

1.2.2 Rumusan Masalah..... 8

1.3 Tujuan Penelitian …….……. 9

1.4 Manfaat Penelitian..... 9

Hal

1.5 Pembatasan Masalah dan Asumsi 10

1.6 Sistematika Penulisan..... 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 12

2.1 Kajian Pustaka..... 12

2.1.1 Sikap (*attitude*)..... 16

2.1.1.1 Pengertian Sikap..... 17

2.1.1.2 Faktor Sikap..... 19

2.1.1.3 Indikator Sikap..... 20

2.1.2 Kemampuan Kerja..... 23

2.1.2.1 Pengertian Kemampuan Kerja..... 23

2.1.2.2 Ruang Lingkup Kemampuan Kerja..... 25

2.1.2.3 Indikator Kemampuan Kerja..... 26

2.1.3 Kepuasan Pelanggan..... 28

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan..... 28

2.1.3.2 Metode Kepuasan Pelanggan..... 29

2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan..... 32

2.1.4 Penelitian Terdahulu..... 34

2.2 Kerangka Pemikiran..... 37

2.2.1 Keterkaitan Sikap dengan Kemampuan Kerja..... 39

Hal

2.2.2 Keterkaitan Sikap dengan Kepuasan Pelanggan..... 39

2.2.3 Keterkaitan Kemampuan Kerja dengan Kepuasan Pelanggan..... 40

2.3 Hipotesis..... 40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 42

3.1 Metode yang Digunakan..... 42

3.2 Operasional Variabel..... 43

3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data..... 45

3.3.1 Sumber Data..... 45

3.3.2 Cara Penentuan Data..... 46

3.3.3 Teknik Pengujian Penelitian..... 49

3.4 Perancangan dan Analisis Data..... 53

3.4.1 Rancangan Deskriptif Data..... 53

3.4.2 Rancangan Verifikatif Data..... 57

3.4.2.1 Structural Equation Modelling (SEM)..... 57

3.4.2.2 Uji Hipotesis..... 63

3.5 Kajian Hasil..... 64

3.6 Waktu dan Lokasi Penelitian..... 64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 65

Hal

4.1 Gambaran Umum PDAM Tirtawening Kota Bandung.....…. 65

4.2 Karakteristik Responden..... 70

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian ……..... 74

4.3.1 Sikap Pegawai PDAM Tirtawening Kota Bandung..... 76

4.3.1.1 Sikap Kognitif Pegawai..... 77

4.3.1.2 Sikap Afektif Pegawai..... 78

4.3.1.3 *Behavior*..... 80

4.3.2 Kemampuan Kerja..... 80

4.3.2.1 Kemampuan Intelektual..... 81

4.3.2.2 Kemampuan Fisik..... 83

4.3.3 Kepuasan Pelanggan..... 83

4.3.3.1 Kualitas Air……..... 84

4.3.3.2 Kuantitas Air……... 85

4.3.3.3 Kontinuitas Air…… 86

4.4 Analisis Verifikatif…….....…….. 87

4.4.1 Hasil Uji Validitas…….....…….. 88

4.4.2 Hasil Uji Realibilitas…..…… 91

4.4.3 Model Pengukuran……. 92

4.4.3.1 Model Pengukuran Variabel Laten Sikap Karyawan..... 94

4.4.3.2 Model Pengukuran Variabel Laten

Hal

Kemampuan Kerja..... 95

4.4.3.3 Model Pengukuran Variabel Laten

Kepuasan Pelanggan…..... 97

4.4.4 Model Struktural……..... 99

4.4.5 Pengujian Hipotesis…… 102

4.4.5.1 Hubungan antara Sikap dengan Kemampuan Kerja..... 102

4.4.5.2 Pengaruh Sikap terhadap Kepuasan Pelanggan..... 103

4.4.5.3 Pengaruh Kemampuan terhadap Kepuasan Pelanggan..... 104

4.4.5.4 Pengaruh Sikap dan Kemampuan Kerja Secara Bersama – sama Terhadap Kepuasan Pelanggan..... 105

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN …… 107

5.1 Kesimpulan …… 107

5.2 Saran …….. 110

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN