DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR v

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang 1

1.2.Identifikasi Masalah 6

1.3.Rumusan Masalah 7

1.4.Tujuan Penelitian 7

1.5.Manfaat Penelitian 8

1.5.1. Manfaat Teoritis 8

1.5.2. Manfaat Praktis 8

1.6.Pembatasan Masalah 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Teori dan Penelitian Terdahulu 10

2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia 10

2.1.2. Kompetensi 12

2.1.2.1. Tipe Kompetensi 13

2.1.2.2. Manfaat Kompetensi 16

2.1.2.3. Indikator Kompetensi 17

2.1.3. Profesionalisme 19

2.1.3.1. Ciri-Ciri Profesionalisme 22

2.1.3.2. Faktor-faktor Profesionalisme 23
2.1.3.3. Indikator Profesionalisme 25
2.1.4. Kualitas Pelayanan 26
2.1.4.1. Ciri-ciri Kualitas Pelayanan 29
2.1.4.2. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan 30
2.1.4.3. Indikator Kualitas Pelayanan 33
2.1.4.4. Model Kualitas Pelayanan 34
2.1.5. Keputusan Pembelian/Investasi 36
2.1.5.1 Konsep Keputusan Pembelian 37
2.1.5.2 Tipe Keputusan Pembelian Konsumen 41
2.1.6. Penelitian Terdahulu 44
2.2. Kerangka Pemikiran 47
2.3. Hipotesis Penelitian 49

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian 51
3.2. Operasional Variabel 53
3.3. Unit Observasi dan Lokasi 55
3.3.1. Objek Penelitian 56
3.3.2. Unit Observasi 56
3.3.3. Lokasi Penelitian 56
3.4. Teknik Pengujian Data 57

3.4.1. Populasi 57
3.4.2. Sampel 57
3.5.Teknik Pengumpulan Data 58
3.5.1. Data Primer 59
3.5.2. Data Skunder 59
3.5.3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas 60
3.5.4. Pengujian Normalitas dan Homogenitas 62
3.6.Rancangan Analisis Data 63
3.6.1. Analisis Deskriptif 64
3.6.2. Analisis Jalur 66
3.6.3. Pengujian Hipotesis 75
3.6.3.1. Pengujian Secara Parsial 76
3.6.3.2. Pengujian Secara simultan 78

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.Hasil Penelitian 79
4.1.1. Profil Perusahaan 79
4.1.2. Struktur Organisasi 80
4.1.3. Hasil Perhitungan Kuisioner 81
4.1.4. Uji Validitas dan Reliabilitas 84
4.1.5. Uji Normalitas dan Homogenitas 89
4.1.6. Analisis Deskriptif 94

4.1. Analisis Jalur 121

4.2. Pembahasan 130

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan 135

5.2. Saran 136

DAFTAR PUSTAKA 137

LAMPIRAN 139