

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
A. Landasan Teori .....	9
1. Teori Keseimbangan.....	9
2. Perkembangan Teori Keseimbangan dan Penelitian Sebelumnya .....	11
B. Kerangka Berfikir dan Hipotesis.....	12
1. Kepuasan Kerja .....	12
2. Lingkungan Kerja.....	15
3. Kinerja Karyawan.....	18
4. Kepuasan Konsumen .....	23
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	28
A. Rancangan Penelitian .....	28
B. Objek Penelitian .....	28
C. Waktu Penelitian .....	29
D. Populasi dan Sampel .....	29
E. Data Penelitian .....	30
F. Metode Pengumpulan Data.....	31
G. Definisi Operasional Variabel.....	31
H. Pengukuran Variabel .....	36
I. Uji Instrumen .....	37
1. Validitas .....	37
2. Reliabilitas .....	39
J. Teknik Analisis Data.....	39
1. Statistik Deskriptif.....	40
2. Analisis Korelasi Kanonikal .....	40
K. Uji Asumsi Klasik .....	42
1. Uji Multikoleniaritas .....	42
2. Uji Heteroskedastis.....	42
3. Uji Normalitas .....	43

4. Uji F .....	43
5. Uji T .....	43
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
A. Deskripsi Responden Penelitian.....	46
B. Analisis Kuantitatif Data Dokter.....	59
C. Analisis Kuantitatif Data Perawat .....	74
D. Uji Asumsi Klasik .....	80
E. Pembahasan .....	88
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>93</b>
A. Kesimpulan .....	93
B. Saran .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>104</b>