

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Kepuasan Kerja	8
2. Total Quality Management (TQM)	10
B. Penelitian Terdahulu	17

C. Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III : METODE PENELITIAN	22
A. Rancangan Penelitian	22
B. Obyek Penelitian	22
C. Populasi	22
D. Sampel dan Teknik Sampel	23
E. Jenis Data Penelitian	24
F. Prosedur Pengambilan Data	24
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	25
H. Definisi Operasional Variabel	25
I. Uji Instrumen	28
1. Uji Validitas	28
2. Uji Realibilitas	31
J. Teknik Analisis Data	33
1. Analisis Regresi Berganda	33
2. Uji Signifikansi F	34
3. Koefisien Determinan	35
4. Uji Signifikansi T	36
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Analisis deskriptif	37
1. Karakteristik Responden	37
B. Pengujian Instrumen Penelitian	40
1. Uji Hipotesis	40
2. Uji F	41
3. Koefisien Determinasi	42
4. Uji t	43
C. Pembahasan	
1. Pengaruh Kepemimpinan dan Komitmen Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	45

2. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	45
3. Pengaruh Fokus Pelanggan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	46
4. Pengaruh Kerjasama Kelompok Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	47
5. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	48
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Perbedaan Penelitian Terdahulu	19
Tabel III.1	Hasil Uji Validitas	29
Tabel III.2	Hasil Uji Validitas	29
Tabel III.3	Hasil Uji Validitas	30
Tabel III.4	Hasil Uji Validitas	30
Tabel III.5	Hasil Uji Validitas	31
Tabel III.6	Hasil Uji Validitas	31
Tabel III.7	Hasil Uji Reabilitas	32
Tabel IV.1	Karakteristik Responden	38
Tabel IV.2	Karakteristik Responden	38
Tabel IV.3	Karakteristik Responden	39
Tabel IV.2	Regresi Berganda	40
Tabel IV.3	Anova	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	20
-------------------	---------------------------------	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	53
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	58