

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	8

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Pengertian Kemampuan Individu.....	9
a. Definisi Kemampuan Individu	9
b. Perbedaan individu Dalam Segi Fisik.....	11
c. Perbedaan Individu Dalam Segi Psikis.....	12
2. Kepuasan Kerja.....	14
a. Definisi Kepuasan Kerja.....	14
b. Mengukur Kepuasan Kerja	15
c. Faktor-faktor Kepuasan Kerja.....	16
d. Indikator-Indikator Kepuasan Kerja	18
3. Komitmen Organisasional.....	19
a. Konsepsi Komitmen Organisasional	19
b. Pengertian Komitmen Organisasional	21
c. Indikator Komitmen Organisasional	22
4. Kinerja Karyawan	25
a. Pengertian Kinerja Karyawan.....	25

b.	Indikator Kinerja Kayawan.....	27
c.	Unsur-unsur Kinerja Karyawan	28
5.	Kualitas Pelayanan.....	29
a.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	29
b.	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	31
B.	Penelitian Terdahulu	36
C.	Hubungan Antar Variabel	38
1.	Hubungan Antara Kemampuan Individu Dengan Kinerja	38
2.	Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Kinerja	38
3.	Hubungan Antara Komitmen Organisasional Dengan Kinerja	39
4.	Hubungan Antara Kinerja Dengan Kualitas Pelayanan	40
D.	Kerangka Pemikiran.....	41
E.	Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN		43
a.	Jenis Penelitian.....	43
b.	Objek Penelitian.....	44
c.	Populasi	44

d. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	44
e. Jenis Data dan Penelitian	48
f. Prosedur Pengambilan Data	48
g. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	49
h. Definisi Operasional Variabel.....	52
1. Kemampuan Individu (X1)	52
2. Kepuasan Kerja (X2)	53
3. Komitmen Organisasional(X3)	54
4. Kinerja Karyawan (Z)	54
5. Kualitas Pelayanan(Y).....	55
i. Skala Pengukuran Variabel	56
j. Uji Instrumen	57
1. Uji Validitas	61
2. Uji Reliabilitas	60
k. Teknik Analisis Data.....	62
1. Analisis Deskriptif	62
2. Analisis <i>Path</i> /Jalur	63

3. Pengujian Sobel Test.....	65
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
A. Karakteristik Responden.....	66
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .	68
B. Deskripsi Data Penelitian	68
1. Variabel Kemampuan Individu	69
2. Variabel Kepuasan Kerja.....	70
3. Variabel Komitmen Organisasional	70
4. Variabel Kinerja.....	72
5. Variabel Kualitas Pelayanan.....	72
C. Analisis Data	73
1. Pengujian Model Penelitian	73
2. Pengujian Hipotesis.....	75
D. Pembahasan	80

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Ketut Sudarma (2012)	37
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	44
Tabel 3.2 Populasi BOD dan Staf	45
Tabel 3.3 Penentuan Jumlah Sampel	47
Tabel 3.4 Variabel Kemampuan Individu	58
Tabel 3.5 Variabel Kepuasan Kerja	59
Tabel 3.6 Komitmen Organasional	59
Tabel 3.7 Variabel Kinerja Karyawan.....	60
Tabel 3.8 Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 3.9 Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	68
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Individu	69
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Kerja.....	70
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Komitmen Organisasional	71

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja	72
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Tahap 1.....	74
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Tahap 2.....	75
Tabel 4.11 <i>Indirect Effect</i> Kemampuan Individu (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Dimediasi Kinerja Karyawan	76
Tahap 4.12 <i>Indirect Effect</i> Kepuasan Kerja (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Dimediasi Kinerja (Z).....	77
Tabel 4.13 <i>Indirect Effect</i> Komitmen Organisasional (X3) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Dimediasi Kinerja (Z).....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	41
Gambar 2.2 Model Analisis Jalur Path.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner
Lampiran 2 : Rekapitulasi Data Responden
Lampiran 3 : Uji Validitas
Lampiran 4 : Uji Reliabilitas
Lampiran 5 : Analisis Path
Lampiran 6 : Surat Keterangan Penelitian