

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	3
1.7 Defenisi Operasional	4
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Profesionalisme Kerja	
2.1.1 Pengertian Profesionalisme Kerja	5
2.1.2 Aspek-Aspek Profesionalisme Kerja	6
2.1.3 Ciri-Ciri Profesionalisme Kerja	7
2.1.4 Karakteristik Profesionalisme Kerja	7
2.1.5 Prinsip Perilaku Profesionalisme Kerja	8
2.1.6 Indikator Profesionalisme Kerja	8
2.2 Kepuasan Pelanggan	
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	9
2.2.2 Elemen Kepuasan Pelanggan	9
2.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	10
2.2.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	11

2.2.5 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	11
2.2.6 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan ..	12
2.2.7 Indikator Kepuasan Pelanggan	12
2.3 Hubungan Profesionalisme Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan	12
2.4 Kerangka Pemikiran	13
2.5 Hipotesis	13
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	14
3.2 Variabel Penelitian	14
3.3 Populasi dan Sampel	
3.3.1 Populasi	15
3.3.2 Sampel	15
3.4 Instrumen Penelitian	15
3.5 Teknik Pengumpulan Data	16
3.6 Teknik Analisa Data	16
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	
3.7.1 Lokasi	20
3.7.2 Jadwal Penelitian	20
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Temuan Penelitian	21
4.1.1 Verifikasi Data	21
4.1.2 Karakteristik Responden	21
4.1.3 Pengolahan Angket	22
4.2 Analisa Hasil Pembahasan	54
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	55
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	x
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Daftar Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	21
Tabel 4.2	Daftar Responden Berdasarkan Umur.....	21
Tabel 4.3	Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Variabel X	22
Tabel 4.4	Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Variabel Y	23
Tabel 4.5	Perhitungan Validitas Variabel X No. 1	24
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan Validitas Pertanyaan Variabel X	32
Tabel 4.7	Perhitungan Validitas Variabel Y No. 1	32
Tabel 4.8	Hasil Perhitungan Validitas Pertanyaan Variabel Y	40
Tabel 4.9	Angket Untuk Item Ganjil X.....	41
Tabel 4.10	Angket Untuk Item Genap X.....	41
Tabel 4.11	Persiapan Perhitungan Reliabilitas	42
Tabel 4.12	Angket Untuk Item Ganjil Y.....	44
Tabel 4.13	Angket Untuk Item Genap Y.....	45
Tabel 4.14	Persiapan Perhitungan Reliabilitas.....	46
Tabel 4.15	Persiapan Perhitungan Koefisien Korelasi Antara Variabel X Dan Variabel Y.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 4.1	Regresi Linear Sederhana.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Dokumentasi Foto Penelitian
- Lampiran 3 Nilai – Nilai r *Product Moment*
- Lampiran 4 Nilai – Nilai Dalam Distribusi