

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PELIMPAHAN HAK CIPTA	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	5
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Kegunaan Hasil Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM).....	7
2.1.1. Pengertian Perencanaan Sumber Daya Manusia (PSDM).....	7
2.1.2. Tujuan Perencanaan SDM.....	8
2.1.3. Manfaat Perencanaan SDM.....	9
2.1.4. Pentingnya Perencanaan Sumber Daya Manusia	10
2.1.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perencanaan Sumber Daya Manusia.....	11
2.1.6. Komponen Perencanaan Sumber Daya Manusia	13
2.1.7. Tahapan Perencanaan Sumber Daya Manusia	14
2.1.8. Evaluasi Perencanaan Sumber Daya Manusia	15
2.1.9. Tantangan Perencanaan Sumber Daya Manusia	16
2.1.10. Indikator Perencanaan Sumber Daya Manusia.....	18

2.2. Karyawan	19
2.2.1. Pengertian Karyawan.....	19
2.2.2. Jenis-jenis Karyawan.....	20
2.3. Pelayanan	21
2.3.1. Pengertian Pelayanan.....	21
2.3.2. Jenis-jenis Pelayanan.....	23
2.3.3. Bentuk-bentuk Pelayanan.....	24
2.3.4. Unsur-unsur pelayanan.....	25
2.3.5. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
2.3.6. Indikator Kualitas Pelayanan.....	30
2.4. Penelitian Terdahulu	31
2.5. Kerangka Berpikir	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35
3.2. Variabel Penelitian	35
3.3. Lokasi dan Jadwal Penelitian	36
3.4. Sumber Data	37
3.5. Instrumen Penelitian.....	38
3.6. Teknik Pengumpulan Data	38
3.7. Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
4.1.1. Sejarah Singkat Kantor Pos Gunungsitoli	41
4.1.2. Visi Misi Kantor Pos Gunungsitoli	41
4.1.3. Karakteristik Informan Penelitian	41
4.2. Analisis Hasil Wawancara.....	43
4.2.1. Reduksi Data	43
4.3. Penyajian Data (<i>Data Display</i>).....	73
4.4. Penarikan Kesimpulan.....	79
4.4.1. Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM).....	79
4.4.2. Kualitas Pelayanan	80
4.5. Pembahasan	81

4.5.1. Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia di Kantor Pos Kota Gunungsitoli.....	81
4.5.2. Kualitas Pelayanan yang diberikan Kantor Pos Kota Gunungsitoli	83
4.5.3. Kendala-kendala dalam Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia di Kantor Pos Kota Gunungsitoli	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1. Kesimpulan.....	87
5.2. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	