

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	
LEMBAR PELIMPAHAN HAK CIPTA	
SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Fokus Masalah	7
1.3. Rumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSATAKA	
2.1. Perencanaan Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.1 Pengertian Perencanaan Sumber Daya Manusia	10
2.1.2 Tujuan Perencanaan Sumber Daya Manusia	13
2.1.3 Proses Perencanaan Sumber Daya Manusia	15
2.1.4 Manfaat Perencanaan Sumber Daya Manusia	17
2.1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi Perencanaan Sumber Daya Manusia.....	20
2.1.6 Indikator Perencanaan Sumber Daya Manusia	21
2.2 Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.1 Defenisi Kualitas Pelayanan	23
2.2.2 Dimensi Kualitas pelayanan	27
2.2.3 faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan	27
2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan	30
2.3. penelitian Terdahulu	32
2.4. Kerangka Berpikir.....	37
BAB IIIMETODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	38
3.2. Variabel Penelitian.....	39
3.3. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	39
3.3.1. Lokasi Penelitian.....	39
3.3.2. Jadwal Penelitian	39
3.4 Sumber Data.....	40
3.4.1. Data Primer	40
3.4.2. Data Sekunder	40

3.5. Instrumen Penelitian	41
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.7. Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	47
4.4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian	47
4.4.2. Deskripsi Data Hasil Penelitian	49
A. Proses Perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli.....	49
B. Kendala Dalam Perencanaan SDM Terhadap Kualitas Pelayanan di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli.....	58
C. Efektivitas Perencanaan SDM Terhadap Kualitas Pelayanan di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli.....	66
4.2. Pembahasan	73
4.3. Keterbatasan Penelitian.....	78
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	80
5.2. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	37
------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	38
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	39
Tabel 3.4 Tabel Informan Penelitian.....	43