

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>          | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>            | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b> | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                      | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                     | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                    | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                 | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                 | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>              | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>             | <b>1</b>    |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....   | 1           |
| 1.1.1 Profil Perusahaan.....              | 1           |
| 1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....      | 3           |
| 1.1.3 Logo Perusahaan .....               | 3           |
| 1.1.4 Struktur Organisasi .....           | 4           |
| 1.2 Latar Belakang.....                   | 5           |
| 1.3 Rumusan Masalah.....                  | 9           |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....               | 9           |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....              | 9           |
| 1.5.1 Segi Teoritis.....                  | 9           |
| 1.5.2 Segi Praktis .....                  | 10          |
| 1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....     | 10          |
| 1.7 Sistematika Penulisan .....           | 10          |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                        | <b>12</b> |
| 2.1 Manajemen Sumber Daya.....                             | 12        |
| 2.1.1 Pengertian Manajemen .....                           | 12        |
| 2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....        | 12        |
| 2.2 Kepuasan Kerja.....                                    | 13        |
| 2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja .....                      | 13        |
| 2.2.2 Faktor Penentu Kepuasan Kerja .....                  | 14        |
| 2.2.3 Teori Kepuasan Kerja.....                            | 15        |
| 2.2.4 Variabel Penghubung Kepuasan Kerja.....              | 16        |
| 2.2.5 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja ..... | 17        |
| 2.2.6 Efek Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....  | 26        |
| 2.2.7 Dimensi Kepuasan Kerja .....                         | 27        |
| 2.3 Penelitian Terdahulu .....                             | 28        |
| 2.3.1 Penelitian Terdahulu Skripsi .....                   | 28        |
| 2.3.2 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional.....            | 33        |
| 2.3.3 Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional .....      | 38        |
| 2.4 Kerangka Pemikiran .....                               | 44        |
| 2.5 Hipotesis Penelitian .....                             | 44        |
| 2.6 Ruang Lingkup Penelitian .....                         | 45        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                 | <b>46</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                                 | 46        |
| 3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....        | 46        |
| 3.2.1 Variabel Operasional .....                           | 46        |
| 3.2.2 Skala Pengukuran .....                               | 48        |
| 3.3 Tahapan Penelitian.....                                | 48        |
| 3.4 Populasi dan Sampel.....                               | 49        |
| 3.4.1 Populasi .....                                       | 49        |
| 3.4.2 Sampel .....   | 49        |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....                          | 50        |
| 3.5.1 Jenis Data.....                                      | 50        |
| 3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....                | 51        |
| 3.6.1 Uji Validitas.....                                   | 51        |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
| 3.6.2  | Uji Reliabilitas.....   | 53        |
| 3.7  | Teknik Analisis Data .....  | 54        |
| 3.7.1  | Analisis Deskripsi.....   | 54        |
| 3.7.2  | Analisis Kesenjangan (GAP).....   | 55        |
| 3.7.3  | Analisis IPA.....   | 55        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> |   | <b>59</b> |
| 4.1  | Pengumpulan Data.....   | 59        |
| 4.2  | Karakteristik Responden.....  | 59        |
| 4.2.1  | Jenis Kelamin .....   | 59        |
| 4.2.2  | Umur.....   | 60        |
| 4.2.3  | Lama Bekerja.....   | 61        |
| 4.2.4  | Pendidikan Terakhir .....   | 62        |
| 4.3  | Hasil Penelitian.....   | 63        |
| 4.3.1  | Pembobotan Skala .....  | 63        |
| 4.3.2  | Deskripsi Hasil Penelitian Nilai Kenyataan ( <i>Performance</i> ) dan Nilai Harapan ( <i>Importance</i> ).....    | 65        |
| 4.3.3  | Hasil Penelitian Analisis Kesenjangan (GAP) .....   | 72        |
| 4.3.4  | Hasil Penelitian Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....                                       | 73        |
| 4.4  | Pembahasan Hasil Penelitian .....   | 76        |
| 4.4.1  | Deskripsi Pembahasan Analisis Nilai Kenyataan ( <i>Performance</i> ) dan Nilai Harapan ( <i>Importance</i> )..... | 76        |
| 4.4.2  | Pembahasan Analisis Kesenjangan (GAP).....  | 77        |
| 4.4.3  | Pembahasan Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....  | 80        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>            |   | <b>86</b> |
| 5.1  | Kesimpulan .....  | 86        |
| 5.2  | Saran .....   | 86        |
| 5.2.1  | Saran Bagi Perusahaan .....   | 86        |
| 5.2.2  | Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....   | 87        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                        |   | <b>88</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                               |   | <b>91</b> |