

DAFTAR ISI

COVER	ii
PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup	6
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek	6
1.3.2 Ruang Lingkup Objek.....	6
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat.....	6
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu	6
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7

1.5.1	Manfaat Teoritis	7
1.5.2	Manfaat Praktis	7
1.6	Sistematika Penelitian	8
BAB II		
LANDASAN TEORI.....		12
2.1	<i>Goal Setting Theory</i>	12
2.2	Disiplin Kerja	12
2.2.1	Definisi Disiplin Kerja	12
2.2.2	Indikator Disiplin Kerja	14
2.2.3	Macam-Macam Disiplin Kerja.....	15
2.2.4	Manfaat Disiplin Kerja.....	15
2.2.5	Pendekatan Disiplin Kerja.....	16
2.2.6	Teknik-Teknik Pelaksanaan Disiplin Kerja	17
2.3	Kualitas Pelayanan	20
2.3.1	Definisi Kualitas Pelayanan	20
2.3.2	Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.3.3	Aspek Kualitas Pelayanan.....	23
2.3.4	Prinsip Kualitas Pelayanan.....	23
2.3.5	Manfaat Kualitas Pelayanan.....	24
2.4	Kinerja	25
2.4.1	Definisi Kinerja.....	25
2.4.2	Indikator Kinerja	27
2.4.3	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja	27
2.4.4	Tujuan Penilaian Kinerja.....	29
2.5	Penelitian Terdahulu.....	30

2.6	Kerangka Pemikiran	33
2.7	Kerangka Penelitian	34
2.8	Pengembangan Hipotesis	34
2.8.1	Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	34
2.8.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan	35
2.8.3	Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan Secara Bersama-Sama Terhadap Kinerja Karyawan	36

BAB III

METODE PENELITIAN	37	
3.1	Jenis Data	37
3.2	Sumber Data	37
3.3	Metode Pengumpulan Data	37
3.4	Populasi dan Sampel	38
3.4.1	Populasi	38
3.4.2	Sampel.....	39
3.5	Variabel Penelitian	41
3.5.1	Variabel Independent	41
3.5.2	Variabel Dependent.....	41
3.6	Definisi Operasional Variabel	41
3.7	Uji Prasyarat Instrumen.....	42
3.7.1	Uji Validitas	42
3.7.2	Uji Reliabilitas	43
3.8	Uji Persyaratan Analisis Data.....	44
3.8.1	Uji Normalitas	44
3.8.2	Uji Linieritas	44

3.8.3	Uji Multikolinier	45
3.9	Metode Analisis Data	45
3.9.1	Regresi Linier Berganda	45
3.10	Pengujian Hipotesis	46
3.10.1	Uji Parsial (Uji t).....	46
3.10.2	Uji Simultan (Uji F)	47
BAB IV		
HASIL DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Deskripsi Data	48
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	48
4.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	50
4.2	Hasil Uji Persyaratan Intrument	55
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	55
4.3	Hasil Uji Persyaratan Analisis Data	60
4.3.1	Hasil Uji Normalitas	60
4.3.2	Hasil Uji Linieritas.....	60
4.3.3	Hasil Uji Multikolinier.....	61
4.4	Hasil Analisis Data	62
4.4.1	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	62
4.5	Hasil Pengujian Hipotesis	64
4.5.1	Hasil Uji Parsial (Uji t)	64
4.5.2	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	65
4.6	Pembahasan	66
4.6.1	Pengaruh Disiplin kerja Terhadap Kinerja Karyawan	67
4.6.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan	68

4.6.3 Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Secara Bersama-Sama Terhadap Kinerja Karyawan	69
--	----

BAB V

PENUTUP	71
----------------------	-----------

5.1 Kesimpulan.....	71
---------------------	----

5.2 Saran	71
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA	73
-----------------------------	-----------