

## DAFTAR ISI

### DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
RIWAYAT HIDUP .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
MOTTO .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
PRAKATA .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi

### BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Ruang Lingkup.....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.6 Sistematika Penulisan .....	9

### BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Gaya kepemimpinan.....	11
2.2 Disiplin kerja.....	12
2.3 Kinerja.....	19
2.4 Penelitian terdahulu.....	25
2.5 Kerangka pikir .....	28

2.6 Hipotesis penelitian .....	29
--------------------------------	----

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Sumber Data.....	31
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.4 Populasi dan Sampel .....	32
3.4.1 Populasi.....	32
3.4.2 Sample.....	32
3.5 Variabel Penelitian .....	33
3.6 Devinisi Operasional Variabel .....	33
3.7 Uji Persyaratan Instrumen.....	36
3.7.1 Uji Validitas .....	36
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	36
3.8 Uji Persyaratan Analisis Data .....	37
3.8.1 Uji Normalitas.....	37
3.8.2 Uji Homogenitas .....	37
3.9 Uji Linieritas .....	37
3.10 Pengujian Hipotesis.....	38
3.10.1 Uji t .....	38
3.10.2 Uji f .....	39

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Data.....	40
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	40
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	42
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen .....	46
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	46
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	48

4.3 Hasil Uji PeryaratanAnalisi Data .....	49
4.3.3 Hasil Uji Linieritas .....	49
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis .....	50
4.4.1Hasil Uji t.....	50
4.4.2 Hasil Uji f.....	51
4.5 Pembahasan .....	52

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan.....	54
5.2 Saran .....	54

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

1.1 Data absensi pegawai PT.Pegadaian(Persero)CpKedaton BandarLampung..6	
3.1 Oprasional Variabel.....	31
3.2 Interpretasi Nilai R .....	34
4.1 Karkteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	42
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
4.5 karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran/bulan .....	44
4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan(X1).....	45
4.7 Hasil Jawaban Responden Variabel Brand Image(X2).....	47
4.8 Hasil Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan(Y) .....	48
4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan(X1) .....	49
4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Brand Image(X2).....	50
4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan(Y) .....	50
4.12 Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Kolerasi .....	51
4.13 Hasil Uji Reabilitas .....	51
4.14 Hasil Uji Normalitas .....	52
4.15 Hasil Uji Homogenitas.....	54
4.16 Hasil Uji Linieritas.....	55
4.17 Hasil Uji Multikolinieritas .....	57
4.18 Hasil Uji Regresi <i>Coefficients</i> .....	58
4.19 Hasil Uji t.....	59
4.20 Hasil Uji f .....	60

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran .....	25
------------------------------	----