

DAFTAR ISI

	Hal
PERNYATAAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	ixv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II Tinjauan Pustaka	10
2.1 Expectacy Theory	10
2.2 Kinerja	11
2.2.1 Manfaat Kinerja Pegawai	12
2.2.2 Indikator Kinerja Pegawai	13
2.3 Profesionalisme Kerja.....	14
2.3.1 Manfaat Profesionalisme Kerja	15
2.3.2 Indikator Profesionalisme Kerja	17

2.4 Komitmen Kerja	18
2.4.1 Manfaat Manfaat Komitmen Kerja.....	19
2.4.2 Indikator Komitmen Kerja.....	21
2.5 Penelitian Terdahulu	23
2.6. Kerangka Pikir	26
2.7 Pengembangan Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Sumber Data	30
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.4 Populasi dan Sampel.....	32
3.5 Variabel Penelitian.....	32
3.6 Definisi Operasional Variabel	33
3.7 Uji Prasyarat Instrumen	35
3.8 Uji asumsi klasik.....	36
3.9 Metode Analisis Data.....	37
3.10 Pengujian Hipotesis	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Deskripsi Data.....	39
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	39
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	40
4.1.3 Hasil Uji Persyaratan Instrumen	44
4.1.4 Hasil Metode Analisis Data	49
4.1.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	51
4.2 Pembahasan	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	57
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 1.1 Personel Dinas Perhubungan Bidang Lalu Lintas Kota Bandar Lampung	2
Tabel 1.2 Jumlah pengaduan Masyarakat terkait pelayanan Dinas Perhubungan di Kota Bandar Lampung.....	3
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	33
Tabel 3.7 Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Variabel (X1)	41
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel (X2)	43
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel (Y)	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel (X1)	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel (X2)	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel (Y)	46
Tabel 4.9 Daftar Interpretasi r.....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Coefficients Regresi.....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Model Summary	51
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Coefficientsa	52
Tabel 4.14 Hasil Uji F	54

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.6 Kerangka Penelitian	26
Gambar 2.2 Struktur Penelitian.....	27