

DAFTAR ISI

	Hal
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	12
1.3. Batasan Masalah.....	13
1.4. Rumusan Masalah.....	13
1.5. Tujuan Penelitian.....	14
1.6. Kegunaan Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Ilmu Manajemen.....	16
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	20
2.1.2. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia	24
2.2. Kompensasi.....	28
2.2.1. Pengertian Kompensasi.....	28
2.3.2. Jenis Kompensasi.....	31
2.3.3. Tujuan Kompensasi.....	34
2.3.4. Bentuk Kompensasi.....	35
2.3.5. Teori Kompensasi.....	41
2.3. Konsep Dasar Kepuasan Kerja.....	47

2.3.1. Definisi Kepuasan Kerja.....	47
2.3.2. Indikator Kepuasan Kerja.....	49
2.3.3. Teori-Teori Kepuasan Kerja.....	50
2.3.4. Faktor-Faktor Kepuasan Kerajaan.....	51
2.4. Kinerja.....	54
2.4.1. Definisi Kinerja.....	54
2.4.2. Pengukuran dan Penilaian Kinerja.....	57
2.4.3. Evaluasi Kinerja	59
2.4.4. Dimensi Kinerja	62
2.5. Kualitas Pelayanan Publik.....	65
2.5.1 Definisi Pelayanan Publik	65
2.5.2. Kualitas Pelayanan Publik	70
2.5.3. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	73
2.6. Penelitian Sebelumnya Yang Relevan	77
2.7. Kerangka Pemikiran.....	79
2.7.1 Hubungan Kompensasi dengan Kepuasan	79
2.7.2. Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja pegawai.....	80
2.7.3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja pegawai.....	80
2.7.4. Pengaruh kompensasi dan Kepuasan terhadap Kinerja pegawai	81
2.7.4. Pengaruh Kinerja pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan....	82
2.8. Hipotesis.....	86
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian.....	87
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	87

3.3. Populasi dan Sampel.....	88
3.4. Metode dan Desain Penelitian.....	88
3.5. Operasionalisasi Variabel.....	90
3.6. Teknik Pengumpulan data.....	94
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	94
3.8. Teknik Analisis Data.....	97
3.9. Pengujian Hipotesis.....	100

BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN..... 108

4.1. Objek Penelitian.....	108
4.2. Karakteristik Responden.....	123
4.3. Hasil Uji Kualitas Data.....	125
4.4. Hasil Analisis dan Pembahasan.....	129
4.5 Hasil Ketercapaian Skor.....	147
4.6 Hasil Analisis Korelasi.....	148
4.7 Hasil Analisis Jalur.....	150
4.8 Hasil Pembahasan.....	155

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 175

5.1. Kesimpulan.....	175
5.2. Saran.....	177

DAFTAR PUSTAKA