

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Tugas Akhir	6
1.4 Kontribusi/Manfaat Tugas Akhir	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Jasa.....	7
2.1.1 Pengertian Jasa.....	7
2.2 Sumber Daya Manusia.....	8
2.2.1 Pengertian Sumber Daya Manusia	8
2.2.2 Kualitas Sumber Daya Manusia	10
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia	10
2.2.2.2 Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia	10
2.3 Pengaruh	10
2.3.1 Pengertian Pengaruh.....	10
2.4 Kualitas	11
2.4.1 Pengertian Kualitas	11
2.4.2 Pentingnya Kualitas	12
2.5 KUALITAS PELAYANAN.....	12
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.5.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	14
2.6 Penelitian Terdahulu	16
2.7 Kerangka Pemikiran	19
2.8 Hipotesis Penelitian	20
BAB III. METODOLOGI.....	22
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	22
3.2 Jenis Penelitian.....	22

3.3 Tahapan Penelitian.....	22
3.3.1 Variabel dan Desain Penelitian.....	22
3.4 Populasi dan Sampel.....	23
3.4.1 Populasi.....	23
3.4.2 Sampel.....	23
3.5 Variabel Penelitian.....	24
3.6 Jenis Data, Alat/Bahan Penelitian	24
3.6.1 Data Primer (Data Utama).....	25
3.6.2 Data Sekunder (Data Pendukung)	25
3.7 Pengumpulan Data	25
3.8 Operasional Variabel	26
3.9 Metode Analisis.....	28
3.9.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	28
3.10 Teknik Analisis Data.....	30
3.11 Asumsi Klasik.....	31
1.11.1 Uji Normalitas	31
3.11.2 Uji Linearitas	31
3.11.3 Uji Multikolinearitas	31
3.11.4 Uji Heteroskedastisitas.....	31
3.12 Pengambilan Kesimpulan.....	31
3.12.1 Analisis Regresi Linear Berganda	31
3.12.2 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	32
BAB IV. DESAIN DAN SISTEM	34
4.1 Keadaan Umum Obyek Penelitian	34
4.2 Keadaan Awal Sistem atau Produk	36
4.3 Proses Penyusunan Desain	36
4.4 Deskripsi Desain Baru.....	37
BAB V. PENGUJIAN DAN ANALISA	39
5.1 Prosedur Pengujian (atau: Proses Pengumpulan Data Analisa)	39
5.2 Hasil Pengujian (atau : Penilaian) Desain / Sistem / Purwarupa / Karya Seni.....	39
5.2.1 Karakteristik Responden	39
5.2.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
5.2.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	39
5.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	40
5.3.1 Uji Validitas	40

5.3.2 Uji Reliabilitas	41
5.4 Uji Asumsi Klasik.....	42
5.4.1 Uji Normalitas	42
5.4.2 Uji Heteroskedastisitas	43
5.4.3 Uji Multikolinieritas	44
5.4.4 Uji Linearitas.....	44
5.5 Uji Regresi Linier Berganda	45
5.6 Uji Hipotesis	46
5.6.1 Uji Parsial (Uji t).....	46
5.6.2 Uji F	47
5.6.3 Koefisien Determinasi.....	47
5.7 Pembahasan	47
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
6.1 Kesimpulan.....	50
6.2 Saran (atau: Rekomendasi)	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1.....	20
Gambar 4. 1.....	35
Gambar 4. 2.....	37
Gambar 5. 1.....	42
Gambar 5. 2.....	43
Gambar 5. 3.....	43

DAFTAR TABEL

TABEL 1. 1 Data hasil pra survei yang peneliti temukan dilapangan.....	3
TABEL 1. 2 Hasil wawancara Staff X-Pro Organizer untuk rekrutmen	4
TABEL 2. 1 Penelitian Terdahulu	16
TABEL 3. 1 Jumlah Data Peserta	23
TABEL 3. 2 Sumber Data Penelitian	25
TABEL 3. 3 Pengukuran Variabel penelitian	26
TABEL 3. 4 Operasional Variabel.....	26
TABEL 5. 1 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	39
TABEL 5. 2 Responden berdasarkan Usia	39
TABEL 5. 3 Hasil Uji Validitas	40
TABEL 5. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
TABEL 5. 5 Hasil Uji Multikolinieritas	44
TABEL 5. 6 Hasil Uji Linearitas	45
TABEL 5. 7 Hasil Uji Regresi Linier berganda	45
TABEL 5. 8 Hasil Uji Parsial.....	46
TABEL 5. 9 Hasil Uji Simultan (F).....	47
TABEL 5. 10 Hasil Uji Determinasi	47