

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	i
PERNYATAAN	ii
PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah	8
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Manfaat Penelitian	9
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA	 10
II.1 Kualitas Layanan	10
II.1.1 Definisi Kualitas Layanan	10
II.1.2 Dimensi Kualitas Layanan	11
II.2 Kepemimpinan Heroik	13
II.2.1 Definisi Kepemimpinan Heroik	15
II.2.2 Karakteristik Kepemimpinan Heroik	16
II.2.3 Dimensi Kepemimpinan Heroik	18
II.3 Budaya Organisasi	20
II.3.1 Definisi Budaya Organisasi	21
II.3.2 Fungsi Budaya Organisasi	23
II.3.3 Dimensi Budaya Organisasi	24
II.4 Penelitian Terdahulu	26
II.5 Kerangka Berpikir	28
II.5.1 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan	28
II.5.2 Pengaruh Kepemimpinan Heroik terhadap Kualitas Layanan	29
II.5.3 Pengaruh Kepemimpinan Heroik dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan	29
II.6 Hipotesis Penelitian	31

BAB III. METODE PENELITIAN.....	32
III.1 Desain Penelitian	32
III.2 Waktu dan Tempat Penelitian	33
III.3 Variabel Penelitian	33
III.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
III.4.1 Kualitas Layanan (Y).....	33
III.4.2 Kepemimpinan Heroik (X ₁).....	34
III.4.3 Budaya Organisasi (X ₂)	34
III.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
III.5.1 Populasi Penelitian	34
III.5.2 Sampel Penelitian	35
III.6 Teknik Pengumpulan Data	35
III.6.1 Penelitian Lapangan (<i>Field Research</i>).....	36
III.6.2 Penelitian Kepustakaan (<i>Library Research</i>)	36
III.7 Instrumen Penelitian (Skala / Alat Ukur)	37
III.8 Operasional Variabel Penelitian	37
III.8.1 Kualitas Layanan (Y).....	37
III.8.2 Kepemimpinan Heroik (X ₁).....	38
III.8.3 Budaya Organisasi (X ₂)	38
III.9 Teknik Analisa Data	39
III.9.1 Uji Kualitas Instrumen.....	39
III.9.2 Uji Asumsi Klasik.....	41
III.9.3 Analisis Deskriptif	42
III.9.4 Deskripsi Kategorisasi Variabel.....	43
III.9.5 Pengujian Hipotesis.....	44
III.9.6 Analisa Korelasi antar Dimensi	46
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
IV.1 Deskripsi Obyek Penelitian	49
IV.2 Gambaran Umum Responden Penelitian.....	50
IV.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
IV.2.2 Data Responden Berdasarkan Usia	51
IV.2.3 Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	52
IV.2.4 Data Responden Berdasarkan Jabatan	53
IV.3 Hasil Analisis Data	53
IV.3.1 Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	53
IV.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	55
IV.3.3 Hasil Uji Analisis Deskriptif	61
IV.3.4 Hasil Deskripsi Kategorisasi Variabel	64
IV.3.5 Hasil Uji Hipotesis	67
IV.4 Matriks Korelasi antar Dimensi.....	71
IV.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	73

BAB V. PENUTUP.....	77
V.1 Kesimpulan.....	77
V.2 Keterbatasan Penelitian	79
V.3 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	88

