

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	7
1.3 Metode dan Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1 Sejarah .....	11
2.2 Lingkup Bidang Usaha .....	14
2.3 Sumber Daya .....	16
2.4 Tantangan Bisnis .....	18
2.5 Proses Bisnis .....	19

**BAB III TINJAUAN PUSTAKA**

3.1	Kepuasan Kerja .....	21
3.2	Motivasi Kerja .....	29
3.3	Kualitas Pelayanan .....	37
3.4	Kerangka Pemikiran dan Hipotesa Penelitian .....	44

**BAB IV METODOLOGI PENELITIAN**

4.1	Objek Penelitian .....	46
4.2	Metode Penelitian .....	47
4.3	Metode Analisis.....	59

**BAB V HASIL DAN ANALISIS**

5.1	Hasil Penelitian .....	63
5.2	Analisis Hasil Penelitian .....	82
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	87
5.4	Hasil Penelitian Mahasiswa .....	8 9

**BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

6.1	Kesimpulan .....	91
6.2	Rekomendasi .....	92

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	94
-----------------------------	----

<b>LAMPIRAN</b> .....	95
-----------------------	----

<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	134
-----------------------------------	-----