

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penyusunan Karya Akhir.....	4
1.4 Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II : DISKRIPSI ORGANISASI	8
2.1 Sejarah Organisasi.....	8
2.2 Lingkup Bidang Usaha.....	15
2.3 Sumber Daya.....	16
2.4 Tantangan Bisnis (Pelayanan) Organisasi	19
2.5 Proses Bisnis (Pelayanan)	20
BAB III : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	30
3.1 Kepemimpinan.....	30
3.1.1 Pengertian Kepemimpinan.....	30
3.1.2 Gaya Kepemimpinan	32
3.1.3 Teori Kepemimpinan Situasional	38
3.1.4 Teori Tiga Dimensi.....	41
3.2 Motivasi Kerja.....	43
3.2.1 Pengertian Motivasi Kerja	43
3.2.2 Aspek-aspek Motivasi Kerja.....	48
3.2.3 Faktor-Faktor Motivasi Kerja.....	49
3.2.4 Teori Motivasi Kerja.....	51
3.3 Kinerja Pegawai	58
3.3.1 Pengertian Kinerja Pegawai	58
3.3.2 Langkah-Langkah Dalam Menilai Kinerja Pegawai.....	60
3.3.3 Masalah Penilaian Kinerja Pegawai.....	61
3.3.4 Metode Penilaian Kinerja Pegawai	62

3.4 Kerangka Pemikiran.....	64
3.4.1 Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai	64
3.4.2 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	64
3.4.3 Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi kerja secara Bersama Terhadap Kinerja Pegawai.....	65
3.5 Hipotesis.....	67
BAB IV : METODOLOGI PENELITIAN	68
4.1 Obyek Penelitian	68
4.2 Metode Penelitian.....	68
4.2.1 Metode.....	68
4.2.2 Operasional Variabel.....	70
4.2.3 Metode Pengumpulan Data	72
4.2.4 Teknik Pengisian Kuesioner.....	73
4.2.5 Instrumen Penelitian.....	73
4.2.6 Populasi dan Sampel	74
4.3 Metode Analisis.....	76
BAB V : HASIL DAN ANALISIS	81
5.1 Hasil Analisis Data.....	81
5.1.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	81
5.1.2 Hasil Penelitian Pelaksanaan Kepemimpinan, Motivasi kerja dan Kinerja	88
5.1.3 Hasil Uji Hipotesis.....	96
5.2 Analisis.....	102
5.2.1 Analisis Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	102
5.2.2 Analisis hasil Uji Hipotesis	102
BAB VI : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	105
6.1 Kesimpulan	105
6.2 Rekomendasi.....	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	111
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	174