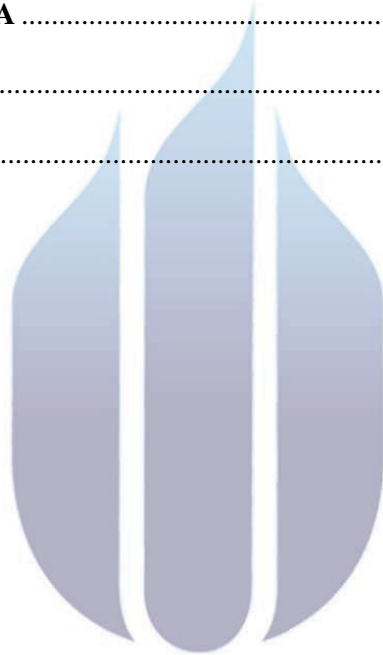


DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
1. 1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Kegunaan Hasil Penelitian	11
1.5. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II : DESKRIPSI PERUSAHAAN	13
2.1. Sejarah RSJPDHK.....	13
2.2. Lingkup bidang usaha	13
2.3. Sumber daya	17
2.4. Struktur Organisasi	17
2.5. Sumber Daya Manusia.....	18

2.6. Tantangan bisnis	19
2.7. Proses bisnis.....	19
BAB III : KAJIAN PUSTAKA	21
3.1. Tinjauan Teoritis	21
3.2. Hasil Penelitian Terdahulu	46
3.3. Kerangka Pemikiran	47
3.4. Pengajuan Hipotesis	49
BAB IV : METODOLOGI RISET	49
4.1. Tempat Penelitian	49
4.2. Variabel Penelitian.....	49
4.3. Indikator Variabel Penelitian	50
4.4. Model Penelitian	54
4.5. Instrumen Penelitian	52
4.6. Populasi dan Tehnik Pengambilan Sampel.....	53
4.7. Metode Pengolahan Data	54
4.8. Metode Analisa	55
BAB V : HASIL PENELITIAN	62
5.1. Profil Responden.....	62
5.2. Deskripsi Data.....	63
5.3. Deskripsi Statistik	64
5.4. Pengujian validitas dan Realibilitas Instrumen.....	66
5.5. Analisis Deskriptif	71
5.6. Uji Asumsi Klasik.....	72

5.7. Pengujian Hipotesis	77
BAB V I: KESIMPULAN.....	89
6.1. Kesimpulan.....	89
6.3. Rekomendasi.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	94
RIWAYAT HIDUP.....	112



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA