

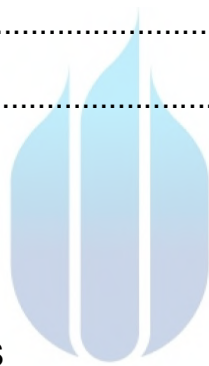
DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang masalah.....	1
1.2. Rumusan masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat dan Kegunaan.....	5
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan.....	7
2.2. Lingkup Bidang usaha	15
2.3. Sumber Daya.....	15
2.4. Tantangan Bisnis	16
BAB III KAJIAN PUSTAKA	
3.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17
3.2. Fungsi dan Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia.....	19

3.3.	Pengertian Kompetensi.....	19
3.3.1.	Indikator Variabel Kompetensi.....	21
3.4.	Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.....	23
3.4.1.	Konsep Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.....	25
3.4.2.	Landasan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.....	27
3.4.3.	Manfaat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.....	28
3.4.4.	Indikator Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.....	30
3.5.	Kepuasan Kerja	34
3.5.1.	Pengertian Kepuasan Kerja.....	35
3.5.2.	Teori Kepuasan Kerja Karyawan.....	37
3.5.3.	Indikator Variabel Kepuasan Kerja.....	41
3.6.	Gambaran Umum Pengaruh antar variabel.....	45
3.6.1.	Pengaruh kompetensi terhadap kepuasan	45
3.6.2.	Pengaruh penerapan manajemen mutu ISO terhadap Kepuasan kerja	45
3.6.3.	Pengaruh Kompetensi dan penerapan manajemen mutu Terhadap kepuasan kerja karyawan.....	46
3.7.	Kerangka Pemikiran.....	46
3.8.	Hipotesis	48
BAB IV METODE RISET		51
4.1.	Objek Riset.....	51
4.2.	Metode Riset.....	51
4.3.	Populasi dan Sampel	52
4.4.	Variabel dan Pengukuran	53
4.5.	Metode Pengumpulan data.....	54
4.6.	Metode Analisis.....	55
4.6.1.	Uji Validitas	55
4.6.2.	Uji Reliabilitas	56
4.6.3.	Analisa Regresi	57.

BAB V HASIL PENELITIAN	61
5.1. Deskripsi Data	61
5.2. Profil Responden	62
5.3. Deskripsi Statistik	67
5.4. Uji Validitas Data	70
5.5. Regresi dan Pengujian Hipotesis	71
 BAB VI : KESIMPULAN	 77
6.1. Kesimpulan	77
6.2. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA
RIWAYAT HIDUP PENULIS
LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Alasan Penerapan ISO	29
Tabel 3.2. Manfaat penerapan ISO	29
Tabel 4.1. Operasional variabel penelitian untuk penyusunan Penelitian	54
Tabel 5.1. Nilai mean dan standar deviasi dari variabel penelitian	62
Tabel 5.2. Model Summary analisis regresi	71
Tabel 5.3. Model ANOVA	71
Tabel 5.4. Model Coefficient	71



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Analisis Kompetensi dan penerapan ISO terhadap kepuasan kerja	47
Gambar 5.1 Pie Chart responden berdasarkan jenis kelamin	63.
Gambar 5.2. Pie Chart responden berdasarkan usia	64
Gambar 5.3. Pie Chart berdasarkan menurut jenjang pendidikan	65
Gambar 5.4. Pie Chart responden berdasarkan pendapatan	66
Gambar 5.5. Pie Chart jawaban 15 butir pernyataan variabel Kompetensi	67
Gambar 5.6. Pie Chart jawaban 14 butir pernyataan variabel ISO	68
Gambar 5.7. Pie Chart jawaban 9 butir pernyataan variabel Kepuasan kerja karyawan	69
Gambar 5.8. Distribusi penerimaan hipotesis	74