

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Kegunaan Penelitian .....	4
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>5</b>
2.1. Landasan Teori .....	5
2.1.1. Pengertian Disiplin Kerja .....	5
2.1.2. Bentuk-bentuk Disiplin Kerja .....	5
2.1.3. Pendekatan Disiplin Kerja .....	7
2.1.4. Indikator Disiplin Kerja .....	8
2.1.5. Pengertian Pelayanan .....	10
2.1.6. Dimensi Pelayanan .....	11
2.1.7. Faktor Penyebab Buruknya Pelayanan .....	12
2.1.8. Pengertian Kinerja .....	13
2.1.9. Tujuan Penilaian Kinerja .....	14
2.2. Penelitian Sebelumnya .....	17
2.3. Hipotesis .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
3.1. Ruang Lingkup dan Lokasi Penelitian .....	19
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	19

3.3.	Populasi dan Sampel .....	20
3.4.	Metode Pengumpulan Data .....	20
3.5.	Metode Analisis Data .....	21
3.5.	Definisi Operasional Variabel .....	24
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
4.1.	Hasil Penelitian.....	25
4.1.1.	Gambaran Umum Rumah Sakit Graha Bunda Idi	25
4.1.2.	Struktur Organisasi Rumah Sakit Graha Bunda ..	26
4.1.3.	Karakteristik Responden .....	27
4.1.4.	Identifikasi Variabel Penelitian .....	29
4.2.	Pembahasan .....	33
4.2.1.	Pengaruh Disiplin Kerja dan Pelayanan terhadap Kinerja pada Rumah Sakit Graha Bunda Idi .....	33
4.2.2.	Pembuktian Hipotesis .....	35
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>37</b>
5.1.	Kesimpulan .....	37
5.2.	Saran .....	37
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>39</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>41</b>
	<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel III-1 Definisi Operasional Variabel .....	24
Tabel IV-1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	27
Tabel IV-2 Responden Berdasarkan Usia .....	28
Tabel IV-3 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	28
Tabel IV-4 Responden Berdasarkan Penghasilan .....	29
Tabel IV-5 Tanggapan Responden terhadap Disiplin Kerja .....	29
Tabel IV-6 Tanggapan Responden terhadap Pelayanan .....	31
Tabel IV-7 Tanggapan Responden terhadap Kinerja .....	32
Tabel IV-8 Coefficients <sup>a</sup> .....	33
Tabel IV-9 Model Summary <sup>b</sup> .....	34
Tabel IV-10 ANOVA <sup>b</sup> .....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner .....	41
Lampiran 2 Skor Kuesioner .....	44
Lampiran 3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
Lampiran 4 T Tabel .....	48
Lampiran 5 F Tabel .....	49
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian .....	50
Lampiran 7 Surat Balasan .....	51
Lampiran 8 Dokumentasi .....	52