

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Kegunaan Penelitian	4
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	5
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
BAB III METODE PENELITIAN	19
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
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
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
BAB V	PENUTUP	37
5.1.	Kesimpulan	37
5.2.	Saran	37
	DAFTAR PUSTAKA	39
	LAMPIRAN	41
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	53

DAFTAR TABEL

	Halaman
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 ^a	33
Tabel IV-9 Model Summary ^b	34
Tabel IV-10 ANOVA ^b	36

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
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