

## DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penulisan .....	6
1.4 Manfaat Penulisan .....	6
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN .....	8
2.1 Profil Perusahaan.....	8
2.1.1 Kantor <i>Region</i> Yogyakarta: PT Astra International Tbk. – <i>Honda Sales Office</i> .....	8
2.1.2 Falsafah, Visi dan Misi Perusahaan.....	11
2.1.3 Struktur Organisasi .....	13
2.2 Tinjauan Pustaka.....	18
2.2.1 <i>The Service Profit Chain</i> .....	18
2.2.2 Kinerja Karyawan.....	24
2.3 Metodologi.....	26
2.3.1 Lokasi Penelitian .....	26
2.3.2 Jenis dan Sumber Data .....	26
2.3.2.1 Sumber Data .....	26
2.3.2.2 Jenis Data.....	27
2.3.3 Subjek Penelitian .....	28
2.3.4 Metode Pengumpulan Data .....	28
2.3.5 Teknik Analisis Data .....	29
2.3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
2.3.5.2 Analisis Korelasi Sederhana .....	29
2.3.6 Instrumen Penelitian .....	30
2.3.7 Definisi Operasional .....	31
2.4 Kerangka Berpikir .....	32
2.5 Penelitian Terdahulu.....	33
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	35
3.1 Analisis Hasil Penelitian.....	35

3.1.1 Karakteristik Responden.....	35
3.1.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
3.1.1.2 Responden Berdasarkan Usia .....	37
3.1.1.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	38
3.1.1.4 Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	40
3.2 Kuesioner.....	42
3.2.1 Kuesioner Variabel Kepuasan Kerja .....	42
3.2.2 Kuesioner Variabel Kinerja Karyawan.....	43
3.3 Hasil dan Analisis Data .....	45
3.3.1 Hasil Uji Validitas .....	45
3.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	48
3.3.3 Hasil Uji Korelasi .....	49
3.3.4 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	51
3.4 Pembahasan .....	54
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
4.1 Kesimpulan.....	56
4.2 Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>