**DAFTAR ISI**

**KATA PENGANTAR i**

**DAFTAR ISI iii**

**DAFTAR TABEL vi**

**DAFTAR GAMBAR vii**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Identifikasi Masalah 4

1.3. Batasan Masalah 5

1.4. Rumusan Masalah 5

1.5. Tujuan Penelitian 6

1.6. Manfaat Penelitian 6

1.7. Asumsi/Anggapan Dasar 7

1.8. Hipotesis 7

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9**

2.1. Kepuasan Pegawai 9

2.1.1. Pengertian Kepuasan Pegawai 9

2.1.2. Korelasi Kepuasan Kerja 10

2.1.3 Aspek Kepuasan Pegawai 12

2.1.4 Indikator Kepuasan Pegawai 14

2.2 Kualitas Pelayanan 15

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 15

2.2.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan 16

2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan 17

2.2.4 Indikator Pelayanan Kerja 18

2.3 Penelitian Terdahulu 19

2.4 Kerangka Konseptual 22

**BAB III METODE PENELITIAN 23**

3.1. Desain Penelitian 23

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian 23

3.2.1. Lokasi Penelitian 23

3.2.2. Waktu Penelitian 23

3.3. Populasi dan Sampel 24

3.3.1. Populasi 24

3.3.2. Sampel 24

3.4. Variabel dan Indikator 24

3.4.1. Variabel 24

3.4.2. Indikator 25

3.5. Definisi Operasional 26

3.6. Teknik Pengumpulan Data 28

3.7. Instrumen Penelitian 29

3.7.1. Uji Validitas 29

3.7.2. Uji Reliabilitas 30

3.8. Teknik Analisis Data 31

3.8.1. Analisis Regresi Sedehana 32

3.8.2 Uji t 33

3.8.3. Analisis Determinasi (R2) 33

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 41**

4.1.Hasil Penelitian 41

* + 1. Sejarah Singkat Kantor Koperasi Pegawai Negeri Sipil Republik Indonesia (KPRI) Pantai Cermin Serdang Bedagai 34
    2. Visi dan Misi Kantor Koperasi Pegawai Negeri Sipil Republik Indonesia (KPRI) Pantai Cermin Serdang Bedagai 35
    3. Struktur Organisasi Kantor Koperasi Pegawai Negeri Sipil Republik Indonesia (KPRI) Pantai Cermin Serdang Bedagai 36
    4. Deskripsi Penelitian 37
    5. Karakter Identitas Responden 37
    6. Hasil Jawaban Responden 39
    7. Instrumen Penelitian 50
    8. Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana 54
    9. Hasil Uji Parsial (Uji T) 55
    10. Koefisien Determinasi (R2) 56

4.2 Pembahasan 57

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 60**

5.1 Kesimpulan 60

5.2 Saran 62

**DAFTAR PUSTAKA 63**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 18

Tabel 3.1. Waktu Penelitian 23

Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel 27

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 22