

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
HALAMAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Kegunaan Penelitian	13
1.5. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1. Landasan Teori	15
2.1.1 Integritas	15
2.1.2 Semangat Berprestasi	17
2.1.3 Kepedulian pada Kualitas dan Ketelitian Kerja	19
2.1.4 Orientasi Kepuasan Pelanggan	20
2.1.5 Empati	21
2.1.6 Kinerja Karyawan	22
2.2. Hubungan Antar Variabel.....	25

2.2.1 Pengaruh Integritas Terhadap Kinerja Karyawan	25
2.2.2 Pengaruh Semangat Berprestasi Terhadap Kinerja Karyawan	25
2.2.3 Pengaruh Kepedulian pada Kualitas dan Ketelitian Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	27
2.2.4 Pengaruh Berorientasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Karyawan	28
2.2.5 Pengaruh Empati Terhadap Kinerja Karyawan	29
2.3. Penelitian Terdahulu	30
2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis	32
2.5 Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	35
3.2 Populasi dan Sampel	42
3.3 Jenis dan Sumber Data	42
3.4 Metode Pengumpulan Data	43
3.5 Metode Analisis Data	45
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	46
3.5.2.1 Uji Normalitas	46
3.5.2.2 Uji Multikolinearitas	46
3.5.2.3 Uji Heterokedastisitas	47
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.5.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	49
3.5.5 Uji Hipotesis	49
3.5.3.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	49
3.5.3.3 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	50

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	52
4.1.1	Sejarah PT TASPEN (Persero)	52
4.1.2	Visi dan Misi PT TASPEN(Persero)	61
4.1.3	Struktur Organisasi	63
4.2	Gambaran Umum Responden.....	63
4.2.1	Jenis Kelamin Responden	64
4.2.2	Umur Responden	64
4.2.3	Masa Kerja Responden.....	65
4.3	Hasil Penelitian.....	66
4.3.1	Analisis Deskriptif	66
4.3.2	Uji Instrumen Penelitian	76
4.3.2.1	Uji Validitas Data	76
4.3.2.2	Uji Reliabilitas Data.....	77
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	78
4.3.3.1	Uji Normalitas	79
4.3.3.2	Uji Multikolinearitas	80
4.3.3.3	Uji Heterokedastisitas	81
4.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda	83
4.3.5	Koefisien Determinasi (R^2)	85
4.3.6	Uji Hipotesis	86
4.3.4.2	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	86
4.3.4.3	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	86
4.4	Pembahasan	91
4.4.1	Pengaruh Integritas Terhadap Kinerja Karyawan	91
4.4.2	Pengaruh Semangat Berprestasi Terhadap Kinerja Karyawan	91

4.4.3 Pengaruh Kepedulian pada Kualitas dan Ketelitian Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	91
4.4.4 Pengaruh Berorientasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Karyawan	92
4.4.5 Pengaruh Empati Terhadap Kinerja Karyawan	92
BAB V PENUTUP	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran	94
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang	96
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN-LAMPIRAN	101