DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM i

PERNYATAAN KEASLIAN ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

PENGESAHAN iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR TRANSLITERASI xii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 8

C. Tujuan Penelitian 8

G. Kegunaan Hasil Penelitian 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA 11

A. Landasan Teori 11

1. Manajemen Sumber Daya Manusia 11

2. Pelayanan Prima 12

3. Komunikasi 14

4. Pengetahuan Produk 18

5. Kinerja 20

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan 27

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	C. Kerangka Konseptual	33
	D. Hipotesis	34
BAB III	METODE PENELITIAN	35
	A. Jenis Penelitian	35
	B. Waktu dan Tempat Penelitian	35
	C. Populasi dan Sampel Penelitian	36
	D. Variabel Penelitian	36
	E. Definisi Operasional	37
	F. Uji Validitas dan Reabilitas	41
	G. Data dan Sumber Data	42
	H. Teknik Pengumpulan Data	43
	I. Teknik Analisis Data	44
	1. Uji Asumsi Klasik	44
	2. Tabulasi Jawaban Responden	48
	3. Regresi Linier Berganda	48
	4. Uji Hipotesis	50
BAB IV	HASIL PENELITIAN	51
	A. Deskripsi Umum Objek Penelitian	51
	B. Analisis Data	74
BAB V	PEMBAHASAN	90
BAB VI	PENUTUPAN	109
	A. Kesimpulan	109
	B. Saran	109
	C. Keterbatasan Penelitian	111
DAFTAR PUSTAKA		112
LAMPIRAN		115

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	71
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Karyawan	72
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan Prima	74
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi.....	75
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengetahuan Produk	75
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja	76
Tabel 4.9	Uji Validitas	78
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas	79
Tabel 4.11	One Sample Kolmogrof-Smirnov Test	81
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolonieritas	82
Tabel 4.13	Tabel Durbin-Watson.....	84
Tabel 4.14	Hasil Uji F (Simultan).....	85
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	86
Tabel 4.16	Hasil Uji T (Parsial)	87

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kantor Cabang	55
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Kantor Cabang Pembantu	56
Gambar 4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Gambar 4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	70
Gambar 4.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	71
Gambar 4.6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Karyawan	73
Gambar 4.7	Grafik Normal P-P Plot	80
Gambar 4.8	Grafik Scatterplot	83

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id