

## DAFTAR ISI

KOVER .....	Hal i
JUDUL .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Pembatasan Masalah .....	4
C. Perumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Kegunaan Penelitian .....	5
II. LANDASAN TEORI .....	6
A. Sistem Pengupahan/Penggajian .....	6
B. Teori Kepuasan Kerja .....	15
C. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	16
III. METODA PENELITIAN .....	20
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	20
B. Sumber Data .....	20
C. Pengumpulan Data .....	20

D.	Pengolahan dan Analisis Data .....	21
IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	24
A.	Keadaan Umum Perusahaan .....	24
B.	Tingkat Kepuasan Karyawan .....	28
C.	Indeks Kepuasan Karyawan ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ) .....	36
D.	Kuadran Tingkat Kepentingan-Kepuasan .....	39
VI	KESIMPULAN DAN SARAN .....	45
A.	Kesimpulan .....	45
B.	Saran .....	46
	DAFTAR PUSTAKA .....	47
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	