

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	

DAFTAR TABEL

	Hal
1. Susunan Karyawan Tahun 2001 menurut Pendidikan	26
2. Susunan Karyawan Tahun 2001 menurut Jabatan	26
3. Susunan Karyawan Tahun 2001 menurut Golongan	26
4. Pemilihan Sampel	27
5. Perbandingan antara nilai kepuasan dengan nilai kepentingan karyawan tingkat atas pada faktor-faktor yang mempengaruhi sistem penggajian	32
6. Perbandingan antara nilai kepuasan dengan nilai kepentingan karyawan tingkat menengah pada faktor-faktor yang mempengaruhi sistem penggajian	33
7. Perbandingan antara nilai kepuasan dengan nilai kepentingan karyawan tingkat bawah pada faktor-faktor yang mempengaruhi sistem penggajian	34
8. Perbandingan antara nilai kepuasan dengan nilai kepentingan karyawan secara umum pada faktor - faktor yang mempengaruhi sistem penggajian	35
9. Frekuensi responden yang menganggap atribut sangat penting	37
10. Ploting atribut ke dalam Importance – Performance Quadrant	40
11. Saran perbaikan bagi layanan yang berada di kuadran IV.....	44

DAFTAR GAMBAR

	Hal
1. Diagram alir proses penyusunan sistem penggajian	14
2. Kuadran Tingkat Kepentingan-Kepuasan	23
3. Diagram/Bagan Pareto <i>Customer Satisfaction Index</i>	38
4. Ploting unsur kedalam Kuadran Tingkat Kepentingan-Kepuasan	41

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
1 Kuestioner	49
2 Hasil Kuestioner Tingkat Kepuasan	52
3 Hasil Kuestioner Tingkat Kepentingan	55
4 Nilai Tingkat Kepuasan dan Kepentingan	58