

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1. Tinjauan Pustaka	12
2.1.1. Kinerja Pelayanan Organisasi	12
2.1.1.1. Pengertian Kinerja Pelayanan Organisasi	12
2.1.1.2. Indikator Kinerja Pelayanan Organisasi	14
2.1.1.3. Faktor-Faktor Kinerja Pelayanan Organisasi	15
2.2. Penelitian Terdahulunya	29
2.3. Pengembangan Hipotesisi	34
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Rancangan Penelitian	37
3.2. Definisi Operasional Variabel	37
a. Operasional Variabel Profesionalisme	37

b. Operasional Variabel Kepemimpinan	38
c. Operasional Variabel Kewenangan Direksi	38
d. Operasional Variabel Kinerja Pelayanan	39
3.3. Kerangka Penelitian	40
3.4. Pengukuran Variabel	41
3.5. Prosedur Pengumpulan Data	42
3.6. Metode Analisis Data	43
1. Statistik Deskriptif	43
2. Uji Instrumen Data	43
a. Uji Validitas	43
b. Uji Reabilitas	44
3. Uji Asumsi Klasik	44
a. Uji Normalitas	44
b. Uji Multikolinieritas	45
c. Uji Heteroskedastisitas	45
d. Uji Autokorelasi	46
4. Pengujian Hipotesis	46
a. Uji T	46
b. Uji F	47
c. Analisis Regresi Berganda	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.2. Hasil Penelitian	50
1. Karakteristik Responden	50
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	51
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
e. Deskripsi Responden Berdasarkan Jasa RSUD	54
f. Deskripsi Responden Berdasarkan Status	55
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	56

a. Uji Validitas.....	56
1. Hasil Uji Validitas Variabel Profesionalisme	56
2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan	57
3. Hasil Uji Validitas Variabel Kewenangan Direksi	58
4. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pelayanan	59
b. Uji Reliabilitas	60
3. Uji Asumsi Klasik	61
a. Multikolinieritas	61
b. Heterokedastisitas	62
c. Uji Autokorelasi	63
4. Hasil Pengujian Hipotesis	65
a. Hasil Analisis Regresi	65
b. Uji F	67
c. Uji t	68
d. Koefisien Determinasi	69
4.3. Pembahasan	70
1. Hubungan antara profesionalisme dengan kinerja pelayanan organisasi RSUD Kota Tangerang	70
2. Hubungan antara kepemimpinan dengan kinerja pelayanan organisasi RSUD Kota Tangerang	73
3. Hubungan antara kewenangan direksi dengan kinerja pelayanan organisasi RSUD Kota Tangerang	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	80
5.2. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	87