

## DAFTAR ISI

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

**ABSTRAK**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR TABEL**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Identifikasi Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Kegunaan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7 Hipotesis.....	12

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Tinjauan Pustaka .....	13
2.2 Landasan Teori.....	17

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Metode Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Definisi Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Penelitian .....	60
4.2	Pengaruh Signifikan Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai pada DISPORA Kota Bandung .....	63
4.3	Uji Hipotesis.....	122

#### **BAB V KESIMPULAN**

5.1	Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

#### **DAFTAR PUSTAKA**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.1</b>
Gambar 4.1 Bagan struktur Organisasi .....	62
Gambar 4.2 Garis Kontinum Kerja Keras .....	68
Gambar 4.3 Garis Kontinum Disiplin .....	70
Gambar 4.4 Garis Kontinum jujur.....	72
Gambar 4.5 Garis Kontinum Tanggung Jawab .....	74
Gambar 4.6 Garis kontinum Rajin.....	77
Gambar 4.7 Garis Kontinum Tekun .....	79
Gambar 4.8 Garis Kontinum <i>Tangibles</i> .....	82
Gambar 4.9 Garis Kontinum <i>Reliability</i> .....	84
Gambar 4.10 Garis kontinum <i>Responsiveness</i> .....	87
Gambar 4.11 Garis kontinum <i>Competence</i> .....	89
Gambar 4.12 Garis Kontinum <i>Courtesy</i> .....	91
Gambar 4.13 Garis Kontinum <i>Creadibility</i> .....	93
Gambar 4.14 Garis Kontinum <i>Feel Secure</i> .....	96
Gambar 4.15 Garis Kontinum <i>Access</i> .....	98
Gambar 4.16 Garis Kontinum <i>Communication</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.00</b>
Gambar 4.17 Garis Kontinum <i>Understanding the costumer</i> ... <b>not defined.02</b>	<b>Error! Bookmark not defined.02</b>
Gambar 4.18 Garis Kontinum <i>Etos Kerja</i> .....	105
Gambar 4.19 Garis Kontinum kualitas pelayanan.....	111

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekap prosentase tingkat kehadiran pegawai pada tahun 2017 .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2.2 Dimensi pengukuran kualitas pelayanan.....	30
Tabel 3.1 Dimensi dan indikator kualitas pelayanan .....	49
Tabel 3.2 Format kuesioner .....	54
Tabel 3.3 kisi-kisi Instrumen penelitian .....	54
Tabel 3.4 Alternatif jawaban dan bobot nilai pernyataan.....	56
Tabel 3.5 Jadwal penelitian .....	59
Tabel 4.1 Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4.2 Jabatan .....	64
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir .....	65
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kerja Keras .....	67
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Disiplin .....	69
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Jujur .....	71
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Tanggung Jawab .....	73
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Rajin.....	76
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Tekun .....	78
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangibles</i> .....	81
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i> .....	83
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i> .....	86
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai <i>Competence</i> .....	88
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai <i>Courtesy</i> .....	90
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai <i>Credibility</i> .....	92
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai <i>Feel Secure</i> .....	95
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai <i>Access</i> .....	97
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai <i>Communication</i> .....	99
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai <i>Understanding the costumer</i> ...	101
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Etos Kerja .....	104

Tabel 4.21 Kriteria Penilaian Etos Kerja Berdasarkan Persentase.....	107
Tabel 4.22 Kriteria Penilaian Etos Kerja.....	108
Tabel 4.23 Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan .....	109
Tabel 4.24 Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan berdasarkan persentase....	113
Tabel 4.25 Tingkat Penilaian Kualitas Pelayanan .....	114
Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Untuk item pernyataan etos kerja.....	115
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas Untuk item pernyataan kualitas pelayanan.....	116
Tabel 4.28 Hasil Pengujian Releabilitas Variabel X .....	117
Tabel 4.29 Hasil pengujian Releabilitas Variabel Y .....	118
Tabel 4.30 Koefisien Korelasi .....	119
Tabel 4.31 Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi .....	119
Tabel 4.32 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	120
Tabel 4.33 Hasil Uji Parsial .....	122
Tabel 4.34 Hasil Uji Simultan.....	123
Tabel 4.35 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	124
Tabel 4.36 Pedoman Interpretasi koefisien Determinasi.....	124