

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b>	
<b>MOTTO</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>ABSTRACT</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Kerangka Pemikiran.....	10
G. Hipotesis.....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	18
A. Manajemen.....	18
1. Pengertian Manajemen.....	18
2. Fungsi Manajemen.....	19

B. Manajemen Jasa.....	23
1. Pengertian Manajemen Jasa .....	23
2. Karakteristik Manajemen Jasa .....	23
C. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	24
1. Pengertian Manajemen Sumberdaya Manusia .....	24
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	26
D. Kepemimpinan.....	29
E. Gaya Kepemimpinan Transformasional.....	31
1. Pengertian Gaya Kepemimpinan Transformasional.....	31
2. Karakteristik Kepemimpinan Transformasional .....	34
F. Gaya Kepemimpinan Transaksional.....	35
1. Pengertian Gaya Kepemimpinan Transaksional.....	35
2. Karakteristik Pemimpin Transaksional .....	37
G. Kinerja pegawai .....	38
1. Pengertian Kinerja Pegawai.....	38
2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai .....	40
3. Indikator Kinerja.....	40
4. Penilaian Kinerja .....	43
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
A. Metode Penelitian .....	46
B. Populasi dan Sampel.....	47
1. Populasi .....	47
2. Sampel .....	48

C. Jenis dan Sumber Data .....	49
D. Jenis Data.....	49
E. Sumber Data .....	50
1. Data Primer.....	50
2. Data Sekunder.....	50
F. Variabel Penelitian .....	50
1. Variabel Independen (X) .....	51
2. Variabel Dependen (Y).....	51
3. Operasional Variabel .....	51
G. Teknik Pengumpulan Data .....	55
H. Teknik Analisis Data .....	56
1. Uji Validitas .....	56
2. Uji Reliabilitas .....	58
3. Uji Korelasi.....	60
4. Analisis Regresi Berganda.....	61
5. Uji Hipotesis.....	62
6. Uji F (uji simultan).....	65
7. Uji Determinasi .....	66
I. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	67
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>69</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	69
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	69
2. Visi dan Misi Perusahaan .....	72

3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	73
4. Waktu Kerja.....	74
B. Analisis Karakteristik Responden .....	74
1. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	74
2. Profil Responden .....	75
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	80
1. Hasil Uji Validitas .....	80
2. Uji Reliabilitas.....	82
D. Hasil Uji Korelasi .....	83
E. Uji Deskriptif.....	84
F. Hasil Pengujian Hipotesis.....	94
1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	94
2. Uji Parsial (Uji T).....	96
3. Uji Simultan (Uji F).....	98
4. Uji Determinasi.....	99
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	101
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>108</b>
A. Kesimpulan.....	108
B. Saran .....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>112</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Mini Kuisoner .....	6
Tabel 1.2	Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 2.1	Fungsi-Fungsi Manajemen.....	21
Tabel 3.1	Jumlah Populasi yang digunakan .....	47
Tabel 3.2	Operasional Variabel Penulisan .....	52
Tabel 3.3	Kaidah kuesioner Arikunto .....	56
Tabel 3.4	Validitas Butir Soal .....	58
Tabel 3.5	Klasifikasi Koefisien Reliabilitas.....	59
Tabel 3.6	Kriteria Interpretasi Skor.....	60
Tabel 3.7	Interpretasi Koefisien Determinasi.....	67
Tabel 3.8	Jadwal rencana pelaksanaan Penelitian .....	68
Tabel 4.1	Hasil Penyebaran Kuesioner .....	75
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	76
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Usia.....	77
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	78
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	79
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas.....	81
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliability X1 .....	82
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliability X2.....	83
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliability Y.....	83
Tabel 4.10	Hasil Uji Kolerasi.....	84

Tabel 4.11 Panjang Kelas Interval .....	85
Tabel 4.12 Tanggapan Mengenai Gaya Kepemimpinan Transformasional....	86
Tabel 4.13 Uji Statistik Deskriptif X1.....	87
Tabel 4.14 Tanggapan Mengenai Gaya Kepemimpinan Transaksional.....	89
Tabel 4.15 Uji Statistik Deskriptif X2.....	90
Tabel 4.16 Tanggapan Mengenai Kinerja Pegawai.....	82
Tabel 4.17 Uji Statistik Deskriptif Y.....	93
Tabel 4.18 Hasil Regresi Linier Berganda .....	95
Tabel 4.19 Uji Persial (T).....	97
Tabel 4.20 Hasil Data Uji F.....	98
Tabel 4.21 Hasil Olah Data Uji Determinasi .....	99
Tabel 4.22 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi.....	100



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kriteria penilaian bintang .....	5
Gambar 1.2	Model Kerangka Pemikiran .....	12
Gambar 3.1	Kriteria Interpretasi Skor .....	65
Gambar 4.1	Bendera Yayasan Pendidikan Al-Ma'soem .....	70
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Yayasan Pendidikan Al-Ma'soem .....	73
Gambar 4.3	Garis Kontinum Mengenai Gaya Kepemimpinan Transaksional	88
Gambar 4.4	Garis Momentum Mengenai Gaya Kepemimpinan .....	91
Gambar 4.5	Garis Kontinum Mengenai Kinerja Pegawai .....	94



## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	76
Grafik 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	77
Grafik 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	79
Grafik 4.4	Karakteristik Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	80

