

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Hipotesis	11
H. Penelitian Terdahulu	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	32
A. Manajemen.....	32
1. Pengertian	32
2. Prinsip-Prinsip Manajemen.....	34
3. Fungsi Manajemen.....	36
4. Peran Manajemen.....	38
B. Manajemen Sumber Daya Manusia	39
1. Pengertian	39
2. Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	40
C. Komitmen Organisasi	43
1. Pengertian	43
2. Jenis –jenis Komitmen Organisasi.....	44
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi	44
D. Kualitas Pelayanan.....	47
1. Pengertian Kualitas	47
2. Pengertian Pelayanan	48

3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	49
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	51
A. Metode Penelitian	51
B. Populasi dan Sampel.....	51
1. Populasi.....	51
2. Sampel.....	52
C. Jenis dan Sumber Data.....	52
1. Jenis Data.....	52
2. Sumber Data.....	53
D. Operasional Variabel.....	54
E. Teknik Pengumpulan Data.....	58
F. Metode Analisis Data.....	60
G. Jadwal dan Lokasi Penelitian	70
1. Jadwal Penelitian	70
2. Lokasi Penelitian.....	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	71
1. Sejarah PT Grab Indonesia di Kota Bandung	71
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	72
B. Struktur Organisasi	73
C. Hasil Penelitian Kuesioner di Perusahaan	74
1. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	74
2. Profil Responden.....	74
D. Hasil Analisis Data	80
1. Afektif Komitmen.....	80
2. Komitmen Berkelanjutan	81
3. Normatif Komitmen.....	82
4. Kualitas Pelayanan Konsumen.....	83
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	85
1. Uji Validitas	85
2. Uji Reliabilitas	88
F. Uji Hipotesis	90

1. Hasil Uji Korelasi	90
2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	92
3. Uji Parsial (Uji F).....	95
4. Hasil Uji Simultan (Uji F).....	97
5. Koefisien Diterminasi	98
G. Pembahasan Hasil Penelitian	99
BAB V PENUTUP	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	106

