

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
INTISARI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.2 Pengembangan Hipotesis	23

2.3	Penelitian Terdahulu	27
2.4	Model Empirik	28
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1.	Jenis Penelitian	30
3.2.	Sampel dan Populasi	30
3.3.	Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	31
3.4.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	32
3.5.	Uji Validitas dan Reliabilitas	34
3.6.	Metode Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian	41
4.2	Pembahasan.....	75
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Implikasi Manajerial	81
5.3	Saran.....	83
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	84
5.5	Agenda Penelitian Yang Akan Datang	84
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penyelesaian Keluhan Pelanggan PT. PLN Rayon Temanggung.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator	33
Tabel 4.1 Distribusi Responden menurut Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Masa Kerja.....	44
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kompetensi	46
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Lingkungan Kerja.	48
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Kerja	50
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja Pegawai ...	52
Tabel 4.9 Uji Validitas Kompetensi	54
Tabel 4.10 Uji Validitas Lingkungan Kerja.....	55
Tabel 4.11 Uji Validitas Kepuasan Kerja	55
Tabel 4.12 Uji Validitas Kinerja Pegawai	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.14 Uji Kolmogorov-Smirnov Model Regresi	57
Tabel 4.15 Uji Multikolinieritas Model Pertama	58
Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas Model Pertama	60
Tabel 4.17 Analisis Regresi Berganda Model Pertama	60
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi Model Pertama	63

Tabel 4.19 Uji Multikolinieritas Model Kedua.....	63
Tabel 4.20 Uji Heteroskedastisitas Model Kedua.....	65
Tabel 4.21 Analisis Regresi Berganda Model Kedua	65
Tabel 4.22 Koefisien Determinasi Model Kedua.....	68
Tabel 4.23 Hasil Pengaruh Langsung, Pengaruh tidak langsung dan Pengaruh Total	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas Model Pertama.....	59
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas Model Kedua.....	64
Gambar 4.3 Efek Mediasi Kepuasan kerja pada Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja	69
Gambar 4.4 Efek Mediasi Kepuasan kerja pada Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja	70
Gambar 4.5 Efek Mediasi Kepuasan kerja pada Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja.....	71
Gambar 4.6 Perhitungan Sobel test Pada Efek Mediasi Kedua.....	72
Gambar 4.7 Diagram jalur	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Identitas Responden dan Tabel Frekuensi

Lampiran 4 Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5 Asumsi Klasik dan Regresi Linier