

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah dan Profil Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bekasi Barat.....	1
1.1.2 Logo Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bekasi Barat	2
1.1.3 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bekasi Barat.....	3
1.1.4 Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bekasi Barat	5
1.1.5 Struktur Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bekasi Barat.....	5
1.2 Latar Belakang Penelitian	8
1.3 Rumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	16
1.5 Kegunaan Penelitian.....	16
1.5.1 Kegunaan Teoritis	16
1.5.2 Kegunaan Praktis	16
1.6 Sistematika Penulisan.....	17
1.7 Waktu dan Periode	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia.....	20

2.2 Teori Kinerja	24
2.3 Teori Generasi X dan Generasi Y	31
2.4 Penelitian Terdahulu.....	38
2.5 Kerangka Pemikiran	56
2.6 Hipotesis Penelitian.....	57
2.7 Ruang Lingkup Penelitian	58
BAB III METODE PENELITIAN.....	59
3.1 Jenis Penelitian	59
3.2 Operasional variable dan Skala Pengukuran	59
3.2.1 Operasional Variabel	59
3.2.2 Skala Pengukuran	63
3.3 Populasi dan Sampel	65
3.3.1 Populasi.....	65
3.3.2 Sampel	66
3.4 Teknik Pengumpulan Data	66
3.4.1 Data Primer.....	66
3.4.2 Data Sekunder.....	67
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	67
3.5.1 Uji Validitas.....	67
3.5.2 Hasil Uji Validitas Generasi X	68
3.5.3 Hasil Uji Validitas Generasi Y	69
3.5.4 Uji Reliabilitas	70
3.5.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
3.6 Teknik Analisis Data	72
3.6.1 Analisis Deskriptif	73
3.6.2 Metode Penelitian Komparatif.....	74
3.6.3 Teknik Uji Beda (<i>Paired Sample T-test</i>)	74
3.6.4 T-Tes untuk Sampel Bebas (<i>Independent Sample</i>).....	75

3.6.4 Uji Mann Whitney	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	77
4.1 Gambaran Identitas Responden	77
4.2 Analisis Tanggapan Responden	80
4.2.1 Tanggapan Generasi X mengenai Kinerja Karyawan.....	80
4.2.2 Tanggapan Generasi Y mengenai Kinerja Karyawan.....	94
4.3 Uji Komparatif	108
4.3.1 Uji Normalitas	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	131
5.1 Kesimpulan.....	131
5.2 Saran	132
5.2.1 Saran Teoritis.....	132
5.2.2 Saran Praktis	132
DAFTAR PUSTAKA	134
DAFTAR LAMPIRAN.....	138