

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 PT Pos Indonesia (Persero)	1
1.1.2 Logo PT Pos Indonesia (Persero).....	2
1.1.3 Visi, Misi, Motto, dan Kredo	3
1.1.4 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero).....	4
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	12
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12

2.1.1.2 Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	13
2.1.2 Kepuasan Kerja.....	14
2.1.2.1 Definisi Kepuasan Kerja.....	14
2.1.2.2 Teori Kepuasan Kerja.....	14
2.1.2.3 Indikator Kepuasan Kerja.....	16
2.1.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	16
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.2.1 Ulasan Penelitian Tugas Akhir Terdahulu.....	18
2.2.2 Ulasan Jurnal Nasional Terdahulu.....	26
2.2.3 Ulasan Jurnal Internasional	36
2.3 Kerangka Pemikiran.....	43
2.4 Hipotesis Penelitian	45
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Jenis Penelitian	47
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	47
3.2.1 Variabel Penelitian	49
3.2.2 Skala Pengukuran.....	51
3.3 Tahapan Penelitian	52
3.4 Populasi dan Sampel	53
3.4.1 Populasi	53
3.4.2 Sampel.....	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data	54
3.5.1 Jenis Data	54
3.5.2 Pengumpulan Data	54
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	55
3.6.1 Uji Validitas	55

3.6.2 Uji Reliabilitas	57
3.7 Teknik Analisis Data	58
3.7.1 Analisis Deskriptif	58
3.7.2 Analisis Kesenjangan (GAP)	60
3.7.3 Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Pengumpulan Data	63
4.2 Karakteristik Responden	63
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Martial.....	66
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Bekerja.....	66
4.3 Hasil Penelitian.....	67
4.3.1 Pembobotan Skala.....	67
4.3.2 Hasil Analisis Deskriptif	69
4.3.2.1 Faktor Intrinsik.....	69
4.3.2.2 Faktor Ekstrinsik	78
4.3.3 Analisis Kesenjangan (GAP Analysis)	84
4.3.3 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	86
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	91
4.4.1 Analisis Deskriptif	91
4.4.2 Analisis kesenjangan (gap)	96
4.4.3 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA.....	106

