

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Kontribusi Teoritis	7
1.4.1.1 Bagi Perguruan Tinggi	7
1.4.1.2 Bagi Penulis.....	7
1.4.1.3 Bagi Pihak Lain	8
1.4.2 Kontribusi Praktis	8
1.4.2.1 Bagi Perusahaan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.1.3 Pengertian Loyalitas	12
2.1.4 Ciri-ciri Loyalitas	13
2.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas.....	16
2.1.6 Aspek-aspek Loyalitas.....	22

2.1.7 Indikasi Turunnya Loyalitas.....	24
2.1.8 Strategi Meningkatkan Loyalitas.....	26
2.1.9 Indikator Loyalitas.....	32
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	38
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
3.3 Definisi Operasional.....	39
3.3.1 Variabel Dependen (Y).....	40
3.3.2 Variabel Independen (X).....	40
3.4 Skala Pengukuran.....	44
3.5 Penentuan Populasi & Sampel.....	50
3.5.1 Populasi.....	50
3.5.2 Sampel.....	51
3.6 Jenis & Sumber Data.....	51
3.6.1 Jenis Data.....	51
3.6.2 Sumber Data.....	51
3.6.2.1 Data Primer.....	51
3.6.2.2 Data Sekunder.....	52
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	52
3.7.1 Kuesioner.....	52
3.7.2 Dokumentasi.....	53
3.8 Teknik Analisis Data.....	53
3.8.1 Deskriptif Eksplorasi.....	53
3.8.2 Analisis Faktor.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum.....	63
4.1.1 Gambaran Umum RSNU.....	63
4.1.2 Organisasi dan Manajemen RSNU.....	69
4.2 Hasil Penelitian.....	73

4.2.1 Karakteristik Responden.....	73
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	74
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	74
4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	75
4.2.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	76
4.3 Pembahasan	76
4.3.1 Analisis Faktor.....	76
4.3.2 Analisis Deskriptif Eksplorasi	101
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	106
5.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	