

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	4
2.1 Kajian Pustaka	4
2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	4
2.1.2 Kajian Terhadap Grand Theory	6
2.1.3 Kajian Terhadap Middle Theory	10
2.1.4 Kajian Terhadap Operasional Theory	11
2.1.5 Hubungan Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan	13
2.2 Kerangka Berpikir	14
2.3 Hipotesis	15
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	16
3.1 Obyek Penelitian	16
3.2 Metode Penelitian.....	21
3.2.1 Desain Penelitian.....	21
3.2.2 Operasional Variabel Penelitian.....	22
3.2.3 Populasi dan Sampel	28
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data	28

3.2.5	Uji Instrumen Penelitian	30
3.2.6	Teknik Analisis Data.....	32
3.2.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian	35
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1	Hasil Penelitian.....	37
4.2	Pembahasan	49
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN.....	69
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Saran-saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	75