

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan dan Kegunaan.....	12
1.4. Asumsi Penting.....	13
1.5. <i>Outline</i> Tesis.....	14
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN.....	16
2.1. Telaah Pustaka	16
2.1.1. Kepuasan Layanan	20
2.1.2. Fasilitas Fisik.....	24
2.1.3. Kualitas Layanan.....	25
2.1.4. Perencanaan Pengadaan Aset.....	27
2.2. Penelitian Terdahulu	30
2.3. Alur Kerangka Konseptual Penelitian.....	37
2.3.1. Variabel Dependen (DV).....	37

2.3.2. Variabel Independen (IV)	37
2.4. Hipotesis Penelitian.....	38
2.4.1. Fasilitas Fisik dan Kepuasan Layanan	38
2.4.2. Kualitas Layanan dan Kepuasan Layanan	41
2.4.3. Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dan Kepuasan Layanan.....	44
2.5. Kerangka Konseptual.....	46
2.5.1. Diagram Konseptual.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1. Desain Penelitian.....	50
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	52
3.3.1. Variabel Penelitian	52
3.3.2. Jenis dan Sumber Data.....	54
3.4. Instrumen Penelitian	60
3.5. Metode Penelitian dan Pengumpulan data.....	61
3.6. Pengukuran Variabel.....	62
3.6.1. Indikator Pengukuran Variabel.....	62
3.6.2. Waktu Pengumpulan Data.....	63
3.7. Teknik Analisis Data.....	63
3.7.1. Analisis Kuantitatif.....	63
3.7.2. Analisis Deskriptif.....	66
3.7.3. Uji Asumsi Klasik	67
3.7.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	69
3.7.5. Pengujian Hipotesis	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73
4.1. Obyek Penelitian	73
4.1.1. Profil Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	73
4.2. Subyek Penelitian.....	77

4.3.	Lokasi Penelitian.....	77
4.4.	Gambaran Identitas Responden.....	78
4.4.1.	Jenis Kelamin Responden.....	79
4.4.2.	Usia Responden (Tahun).....	79
4.4.3.	Masa Kerja Responden di OJK (Tahun).....	80
4.4.4.	Jabatan Responden.....	81
4.5.	Analisis Deskriptif.....	82
4.5.1.	Perhitungan Angka Indeks.....	82
4.6.	Uji Kelayakan Data.....	90
4.6.1.	Uji Validitas.....	90
4.6.2.	Uji Reliabilitas.....	92
4.7.	Uji Asumsi Klasik.....	93
4.7.1.	Uji Normalitas.....	93
4.7.2.	Uji Multikolinieritas.....	95
4.7.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	96
4.8.	Analisis Regresi Berganda.....	98
4.9.	Pengujian Hipotesis.....	100
4.9.1.	Uji Pengaruh Parsial (Uji t).....	100
4.9.2.	Uji Pengaruh Simultan (Uji F).....	101
4.9.3.	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	102
4.10.	Kesimpulan Hipotesis Penelitian.....	102
4.11.	Pembahasan.....	103
4.11.1.	Pengaruh Variabel Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Layanan Fasilitas Kelogsitikan.....	103
4.11.2.	Pengaruh Variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Layanan Fasilitas Kelogistikan.....	105
4.11.3.	Pengaruh Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Layanan Fasilitas Kelogistikan.....	106
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	108
5.1.	Simpulan.....	108

5.2.	Implikasi Kebijakan	111
5.3.	Keterbatasan	116
5.4.	<i>Future Research</i>	117
DAFTAR PUSTAKA		119
LAMPIRAN.....		129

