

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PERSETUUAN DAN PENGESAHAN

ABSTRAK ..... i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABEL ..... ix

DAFTAR GAMBAR..... x

### BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1

1.2 Identifikasi Masalah ..... 7

1.3 Pembatasan Masalah ..... 7

1.4 Rumusan Masalah ..... 8

1.5 Tujuan Penelitian..... 8

1.6 Manfaat Penelitian..... 8

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori..... 9

2.1.1 Teori Keandalan ..... 9

2.1.2 Teori Etos Kerja .....	11
2.1.3 Teori Profesionalisme Kerja .....	14
2.1.4 Teori Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Berfikir.....	23
2.4 Hipotesis.....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel .....	26
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	28
3.5.1 Variabel Penelitian .....	28
3.5.2 Definisi Operasional.....	29
3.6 Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	32

3.6.2 Merubah Data Ordinal ke Data Interval.....	34
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.4 Metode Analisis Data.....	36

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Responden .....	39
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	40
4.3 Uji Kualitas Data.....	42
4.3.1 Uji Validitas .....	42
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	44
4.4 Mengolah Data Ordinal Ke Data Interval .....	45
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	45
4.5.1 Uji Normalitas Data .....	46
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	47
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.6 Uji Analisis Regresi.....	49
4.7 Uji Hipotesis.....	50

4.7.1 Uji Simultan (F) .....	50
4.7.2 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	51
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN  
UNIMED

THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY