

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR RUMUS	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-6
1.3 Tujuan	I-7
1.4 Manfaat	I-7
1.5 Batasan Masalah	I-7
1.6 Posisi Penelitian	I-8
1.7 Sistematika Penulisan	I-9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Konsep Jasa.....	II-1
2.2 Kualitas Pelayanan	II-4
2.2.1 Pengertian Kualitas	II-4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.2	Kualitas Pelayanan	II-5
2.3	Konsep Kepuasan.....	II-6
2.3.1	Kepuasan Konsumen / PelangganI.....	II-6
2.3.2	Kepuasan Kerja	II-9
2.3.3	Faktor-faktor Kepuasan Kerja.....	II-11
2.3.4	Hak dan Kewajiban Pelanggan dan Pelaku Usaha	II-12
2.4	Metode <i>Human Sigma</i>	II-14
2.4.1	Tingkatan-Tingkatan Mutu Interaksi <i>Human Sigma</i>	II-16
2.4.2	Parameter-Parameter Kualitatif Mutu Interaksi Dalam <i>Human Sigma</i>	II-19
2.4.2.1	Parameter <i>Employee Engagement</i>	II-19
2.4.2.2	Parameter <i>Customer Engagement</i>	II-20
2.4.3	<i>Human Sigma Metric</i>	II-21
2.5	Perbedaan Karakteristik <i>Human Sigma</i> , <i>Six Sigma</i> , <i>Servqual</i> dan <i>Balance Scorecard</i>	II-24
2.6	Hubungan antara Karakteristik Responden dengan Nilai EE dan CE.....	II-25
2.6.1	Hubungan antara Karakteristik Karyawan ter- hadap Nilai EE	II-25
2.6.2	Hubungan antara Karakteristik Pelanggan ter- hadap Nilai CE	II-25
2.7	Populasi dan Sampel.....	II-26
2.7.1	Populasi.....	II-26
2.7.2	Sampel.....	II-26
2.8	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	II-30
2.8.1	Uji Validitas Kuisisioner	II-30
2.8.2	Uji Reliabilitas Kuisisioner.....	II-30
2.9	Skala <i>Likert</i>	II-31
2.10	Uji " T "	II-31

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tahapan Penelitian	III-1
3.2	Studi Pendahuluan.....	III-3
3.3	Perumusan Masalah	III-3
3.4	Penetapan Tujuan	III-3
3.5	Pengumpulan Data	III-4
3.5.1	Data Primer	III-4
3.5.2	Data Sekunder	III-4
3.6	Populasi dan Sampel	III-4
3.7	Penyebaran Kuesioner	III-5
3.8	Uji Validitas.....	III-6
3.8.1	Uji Validitas Data Kuisisioner Pelanggan Berdasar- kan Dimensinya.....	III-6
3.8.2	Uji Validitas Data Kuisisioner Karyawan Berdasar- kan Dimensinya.....	III-7
3.9	Uji Reliabilitas.....	III-7
3.9.1	Uji Reliabilitas Data Kuisisioner Pelanggan Berdasar- kan Dimensinya.....	III-7
3.9.2	Uji Reliabilitas Data Kuisisioner Karyawan Berdasar- kan Dimensinya.....	III-8
3.10	Pengolahan Data	III-9
3.11	Analisa	III-9
3.12	Kesimpulan Dan Saran	III-9

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data	IV-1
4.1.1	Profil Perusahaan	IV-1
4.1.2	Visi Dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero)	IV-2
4.1.3	Struktur Organisasi PT. Pos Cabang Pekanbaru	IV-3
4.1.4	Produk dan Jasa PT. Pos Indonesia	IV-4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1.4.1	Produk	IV-4
4.1.4.2	Jasa	IV-5
4.1.5	Data Responden	IV-7
4.1.5.1	Karakteristik Karyawan.....	IV-7
4.1.5.2	Karakteristik Pelanggan	IV-9
4.2	Pengolahan Data	IV-12
4.2.1	Pengujian Kuesioner	IV-12
4.2.1.1	Pengujian Kuesioner Karyawan	IV-12
4.2.1.2	Pengujian Kuesioner Pelanggan	IV-12
4.2.2	Perhitungan Nilai <i>Employee Engagement</i>	IV-14
4.2.3	Perhitungan Nilai <i>Costumer Engagement</i>	IV-16
4.2.4	Perhitungan Nilai Human Sigma	IV-17
4.2.5	Uji “T”	IV-18
4.2.5.1	Hubungan antara Karakteristik Karyawan dengan Nilai EE	IV-19
4.2.5.2	Hubungan Karakteristik Pelanggan Terhadap Nilai CE	IV-34
4.2.6	Analisis Empat Dimensi Ikatan Emosional	IV-59
4.2.6.1	Kuisisioner Karyawan	IV-59
4.2.6.2	Kuisisioner Pelanggan.....	IV-61

BAB V

ANALISA

5.1	Profil Perusahaan	V-1
5.2	Data Responden	V-1
5.2.1	Karakteristik Karyawan PT. POS Indonesia Cabang Pekanbaru	V1
5.2.2	Karakteristik Pelanggan PT. POS Indonesia Cabang Pekanbaru	V-3
5.3	Pengujian Kuisisioner	V-4
5.3.1	Pengujian Kuisisioner Karyawan PT. POS Cabang Pekanbaru	V-4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.3.2	Pengujian Kuisioner Pelanggan PT. POS Cabang Pekanbaru	V-4
5.4	Perhitungan Nilai <i>Employee Engagement</i> (EE)	V-5
5.5	Perhitungan Nilai <i>Costumer Engagement</i> (CE)	V-5
5.6	Perhitungan Nilai <i>Human Sigma</i>	V-6
5.7	Uji “ T “	V-6
5.7.1	Hubungan Karakteristik Karyawan terhadap Nilai EE.....	V-6
5.7.2	Hubungan Karakteristik Pelanggan terhadap Nilai EE.....	V-7
5.8	Analisis Empat Dimensi Ikatan Emosional	V-8
5.8.1	Kuisioner Karyawan	V-8
5.8.2	Kuisioner Pelanggan	V-11
BAB VI	PENUTUP	
6.1	Kesimpulan	VI-1
6.2	Saran	VI-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN