

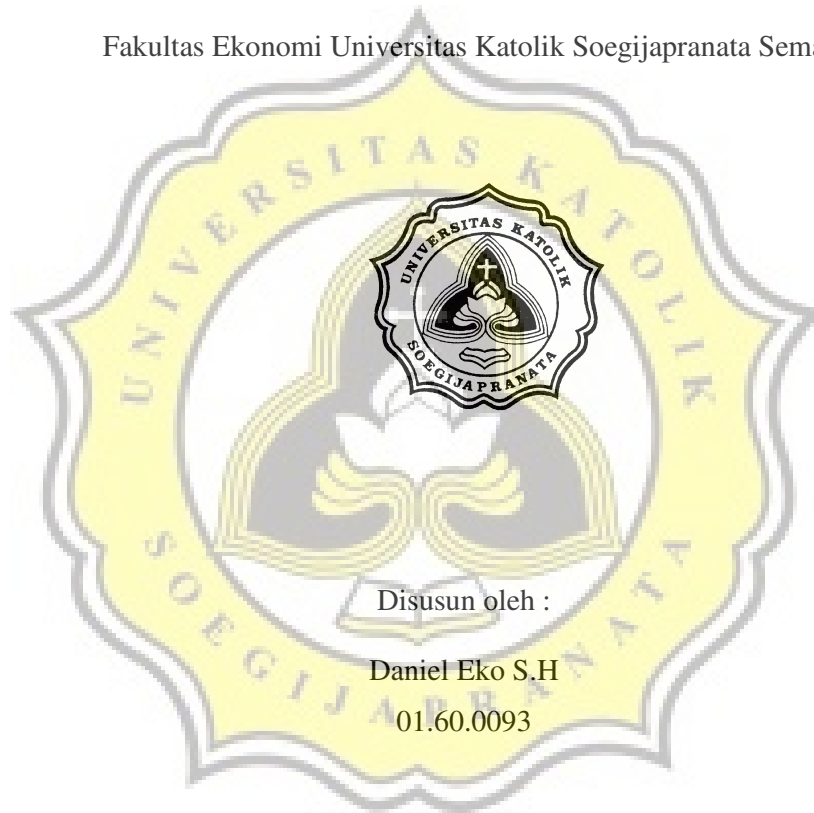
SKRIPSI

**PENGARUH LAYANAN BAGI INTERNAL CUSTOMER DAN
SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

(Studi Kasus pada PT Duta Cemerlang Motor Semarang)

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Akuntansi di

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang



Disusun oleh :

Daniel Eko S.H

01.60.0093

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2007

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Surat Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Dan Batasan Masalah.....	11
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	11
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	11
1.4.Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS...	14
2.1. TOTAL QUALITY MANAGEMEN	14
2.1.1. Devinisi Total Quality Manajemen.....	14

2.1.2. Manfaat Total Quality Managemen.....	16
2.1.3. Langkah – langkah TQM.....	17
2.2. LAYANAN BAGI INTERNAL CUSTOMER.....	19
2.3. SISTEM PENGHARGAAN.....	20
2.3.1 Pemahaman Sistem Penghargaan.....	20
2.3.2. Tujuan dan manfaat sistem penghargaan.....	22
2.3.3. Manfaat penghargaan berbasis kinerja.....	24
2.4. MOTIVASI.....	25
2.5. PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN.....	26
2.6. PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	29
2.6.1. Layanan bagi Internal Customer terhadap Kinerja Karyawan	29
2.6.2. Sistem penghargaan melalui variabel intervening motivasi terhadap kinerja karyawan.....	30
2.7. KERANGKA PIKIR.....	32
2.8. DEFINISI OPERASIONAL.....	34
2.8.1. Layanan bagi internal customer.....	34
2.8.2. Sistem penghargaan.....	35
2.8.3. Motivasi.....	36
2.8.4. Kinerja karyawan.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Obyek dan Lokasi Penelitian.....	38
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.3. Uji Kualitas Data.....	39

3.3.1. Uji Validitas.....	39
3.3.2. Uji Reliabilitas.....	39
3.4. UJI MODEL.....	40
3.4.1. Uji Asumsi Klasik.....	40
3.4.2. Analisis Data.....	42
3.5. UJI HIPOTESIS.....	43
BAB IV HASIL DAN ANALISIS DATA ..	44
4.1. KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	44
4.2. UJI VALIDITAS DAN REABILITAS.....	46
4.3. UJI ASUMSI KLASIK.....	49
4.4. STATISTIK DESKRIPTIF.....	54
4.5. HASIL ANALISIS DATA.....	54
4.5.1. Koefisien regresi.....	54
4.6. PEMBAHASAN.....	57
BAB V SIMPULAN,KETERBATASAN DAN SARAN.....	59
5.1. Simpulan.....	59
5.2. Keterbatasan.....	59
5.3. Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Tingkat pengembalian koefisien	41
Tabel 4.2.	Karakteristik responden menurut jenis kelamin	41
Tabel 4.3.	Karakteristik responden menurut pendidikan	42
Tabel 4.4.	Karakteristik responden menurut usia	42
Tabel 4.5.	Karakteristik responden menurut bagian kerja	43
Tabel 4.6.	Hasil uji validitas	43
Tabel 4.7.	Hasil uji reliabilitas	46
Tabel 4.8.	Hasil uji normalitas	47
Tabel 4.9.	Hasil uji multikolinearitas	47
Tabel 4.10.	Hasil uji heterokedastisitas	48
Tabel 4.11.	Durbin Watson	49
Tabel 4.12.	Deskriptif variabel	50
Tabel 4.13.	Koefisien regresi persamaan 1	51
Tabel 4.14.	Koefisien regresi persamaan 2	52
Tabel 4.15.	Koefisien regresi persamaan 3	52
Tabel 4.16.	Koefisien regresi persamaan 4	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pikir Teoritis.....	31
----------	------------------------------	----

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Data rata-rata pengeluaran penduduk.....	9
------------	--	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I DATA PENELITIAN

Lampiran II UJI HIPOTESIS

