

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	16
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	16
1. Tujuan Penelitian.....	16
2. Kegunaan Penelitian.....	16
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	18
A. Studi Kepustakaan	18
1. Konsep Administrasi.....	18
2. Konsep Organisasi	23
3. Konsep Manajemen	26
4. Konsep Manajemen SDM.....	30
5. Konsep Pelayanan.....	32
B. Kerangka Pikir.....	34
C. Hipotesis	35
D. Konsep Operasional.....	35
E. Operasional Variabel	38

F. Teknik Pengukuran.....	39
BAB III : METODE PENELITIAN	43
A. Tipe Penelitian	43
B. Lokasi Penelitian	43
C. Populasi Dan Sampel.....	44
D. Teknik Penarikan Sampel.....	45
E. Jenis Dan Sumber Data.....	45
F. Teknik Pengumpulan Data	46
G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	47
H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	47
BAB IV DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN	49
A. Gambaran Umum Kabupaten Pelalawan.....	49
1. Keadaan Geografis Kabupaten Pelalawan	49
2. Kependudukan.....	53
B. Gambaran Umum Serikat Pekerja Seluruh Indonesia, Niaga, Bank, Jasa Dan Asuransi(SPSI NIBA) Kabupaten Pelalawan.....	54
1. Profil Singkat Federasi Serikat Pekerja, Niaga,Bank Jasa Dan Asuransi Kabupaten Pelalawan	54
2. Fungsi, Tujuan Dan Usaha Serikat Pekerja Seluruh Indonesia, Niaga, Bank, Jasa Dan Asuransi Kabupaten Pelalawan	55
3. Susunan Struktur Organisasi Dan Kewenangan Serta Kewajiban Dewan Pimpinan SPSI NIBA Kabupaten Pelalawan.....	61
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Identitas Responden	62
B. Pembahasan Hasil Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Serikat Pekerja Seluruh Indonesia Niaga, Bank, Jasa Dan Asuransi (SPSI NIBA) Dalam Bongkar Muat Barang Dipasar Baru Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan	65
C. Faktor- Factor Pengahmbat Pelayanan SPSI NIBA Dalam Bongkar Muat Barang Di Pasar Baru Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan	92

BAB VI : PENUTUP	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran.....	95
DAFTAR KEPUSTAKAAN	96
LAMPIRAN	98



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.I Jumlah Tarif Bongkar Muat Serikat Pekerja Seluruh Indonesia, Niaga, Bank, Jasa dan Asuransi Kabupaten Pelalawan.....	10
II.I Konsep Operasional Variabel Tentang Analisis pelayanan Serikat Pekerja Seluruh Indonesia Niaga, Bank, Jasa Dan Asuransi, Dalam Muat Barang Di Pasar Baru, Kecamatan Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan.....	38
III.I Populasi dan Sampel Pada Sekretariat Serikat Pekerja Seluruh Indonesia Niaga, Bank, Jasa dan Asuransi, Di Pasar Baru Kecamatan Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan.....	45
III.II Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Analisis pelayanan Serikat Pekerja Seluruh Indonesia Niaga, Bank, Jasa Dan Asuransi Dalam Muat Barang Di Pasar Baru, Kecamatan Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan.....	48
IV.1 Jumlah Luas Kecamatan Di Kabupaten Pelalawan	52
IV.2 Jumlah Penduduk Dan Jenis Kelamin Per Kecamatan Di Kabupaten Pelalawan.....	53
V.1 Identitas Responden Berdasarkan Umur	62
V.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
V.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	64
V.4 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
V.5 Analisis Tanggapan Responden Tentang Keterandalan (<i>Realibility</i>	67
V.6 Analisis Tanggapan Responden Tentang Keresponsifan (<i>Responsiveness</i>).....	71
V.7 Analisis Tanggapan Responden Tentang Keyakinan (<i>Confidence</i>).....	75
V.8 Analisis Tanggapan Responden Tentang Empati(<i>Emphaty</i>).....	79
V.9 Analisis Tanggapan Responden Tentang Berwujud (<i>Tangibles</i>).....	84
V.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Hasil Analisis Pelayanan Serikat Pekerja Seluruh Indonesia Niaga, Bank, Jasa Dan	



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 Kerangka Pikir Tentang Analisis pelayanan Serikat Pekerja Seluruh Indonesia Niaga, Bank, Jasa Dan Asuransi, Dalam Muat Barang DiPasar Baru, Kecamatan Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan	34
IV.1 Lokasi Peta Kabupaten Pelalawan	51
IV.2 Struktur Organisasi SPSI NIBA Kabupaten Pelalawan	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Kuisisioner Analisis Pelayanan Serikat Pekerja Seluruh Indonesia, Niaga, Bank, Jasa dan Asuransi (SPSI NIBA) Dalam Bongkar Muat Dipasar Baru Kecamatan Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan	99
2. Daftar Wawancara Untuk Responden Ketua dan Pimpinan Unit Kerja Serikat Pekerja Seluruh Indonesia, Niaga, Bank, Jasa dan Asuransi (SPSI NIBA) Di Kabupaten Pelalawan	111
3. Rekap Telly Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Serikat Pekerja Seluruh Indonesia, Niaga, Bank, Jasa dan Asuransi (SPSI NIBA) Dalam Bongkar Muat Dipasar Baru Kecamatan Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan	112
4. Foto Dokumentasi Hasil Observasi Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Serikat Pekerja Seluruh Indonesia, Niaga, Bank, Jasa dan Asuransi (SPSI NIBA) Dalam Bongkar Muat Dipasar Baru Kecamatan Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan	113
5. Surat Keputusan Dekan Fisipol Uir Nomor: 411/Uir-Fs/Kpts/2017 Tentang : Penetapan Dosen Pembimbing Penulis Skripsi Mahasiswa Dekan Fisipol Uir	118
6. Rekomendasi Pemerintah Provinsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor : 503/Dpmpptsp/Non Izin Riset/9774 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi	119
7. Rekomendasi Pemerintah Kabupaten Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Nomor : 071/Bkbp-s/121 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi	120
8. Surat Keterangan SPSI NIBA Nomor : 02/K/Dpc/Fsp.Niba-Kspsi/Plw/v/2018 Kabupaten Pelalawan, Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi	121