**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL i**

**ABSTRAK ii**

**MOTTO iv**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING v**

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN vi**

**LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI vii**

**BIOGRAFI viii**

**KATA PENGANTAR ix**

**DAFTAR ISI xii**

**DAFTAR TABEL xvi**

**DAFTAR GAMBAR xvii**

**DAFTAR LAMPIRAN xix**

**BAB I PENDAHULUAN** 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 8

1.3 Rumusan Masalah 8

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian 9

1.4.1 Tujuan Penelitian 9

1.4.2 Manfaat Penelitian 9

**BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS**  10

* Landasan Teori 10
* Pengertian Etika 10
* Pengertian Bisnis 11
* Pengertian Etika Bisnis 12
* Prinsip Etika Bisnis 14
* Tujuan Etika Bisnis 19
* Pengertian Kualitas 20
* Pengertian Pelayanan 21
* Pengertian Kualitas Pelayanan 22
* Dimensi Kualitas Pelayanan 23
* Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan 24
* Kerangka Teoritik 26
* Hasil Penelitian Terdahulu 28
* Alur Pikir 33
* Hipotesis 36

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN** 37

* Tempat dan Waktu Penelitian 37
* Jenis dan Metode Penelitian 37
* Jenis Penelitian 37
* Metode Penelitian 37
* Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data 38
* Jenis Data 38
* Metode Pengumpulan Data 39
* Populasi dan Sampel 39
* Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel 41
* Definisi Operasional Variabel Etika Bisnis 41
* Definisi Operasional Kualitas Pelayanan 42
* Teknik Analisa Data 43
* Analisis Deskriptif Statistik 44
* Total Skor 44
* Pengukuran Validitas dan Reliabilitas 44
* Analisis Korelasi 47
* Analisis Regresi Linear Sederhana 48
* Pengujian Hipotesis 49

**BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN** 50

* Tentang PT. Hasjrat Abadi 50
* Visi 50
* Misi 50
* Sejarah PT. Hasjrat Abadi 51
* Peta Strategi 52
* Gambaran Bisnis 53
* Otomotif 53
* Statistik Perusahaan 54
* Pangsa Pasar Hasjrat 54
* Pertumbuhan Karyawan 55
* Bisnis Unit 55
* Toyota 55
* Yamaha 55
* Manajemen Kinerja 56
* Gambaran Organisasi 57
* Marketing dan Sales 57
* Operasional 58
* Sumber Daya Manusia 58
* Manajemen Cabang 59
* Kompensasi dan Fasilitas 60
* Tanggung Jawab Perusahaan 60
* Tentang Hasjrat Abadi Cabang Bitung 62
* Struktur Organisasi Hasjrat Abadi Cabang Bitung 65

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN** 66

* Hasil Analisis 66

5.1.1 Karakterisitik Responden 66

5.1.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik 69

5.1.3 Total Skor Etika Bisnis Dan Kualitas Pelayanan 71

5.1.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 73

5.1.5 Hasil Analisis Kolerasi dan Regresi 77

5.1.6 Analisis Grafik 80

5.1.7 Pengujian Hipotesis Uji t 81

* Pembahasan 83

5.2.1 Pengaruh Etika Bisnis Terhadap Kualitas Pelayanan

83

* Upaya Peningkatan Penerapan Etika Bisnis melalui Pelatihan dan Penghargaan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan 85

**BAB VI PENUTUP**  88

6.1 Kesimpulan 88

6.2 Saran 89

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**