

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	iii
ABSTRAKSI .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	14
C. Tujuan Penelitian .....	14
D. Manfaat Penelitian .....	15
BAB II.....	17
A. Landasan Teori.....	17
B. Penelitian Terdahulu .....	29
C. Hubungan Antar Variabel .....	32
D. Kerangka Pemikiran.....	36

E. Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III.....	38
A. Rancangan Penelitian .....	38
B. Objek dan Waktu Penelitian.....	38
C. Populasi dan Sample Penelitian .....	39
D. Jenis Data Penelitian .....	40
E. Prosedur Pengambilan Data .....	40
F. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	41
G. Definisi Operasional Variabel.....	42
H. Pengukuran Variabel.....	45
I. Uji Instrumen .....	46
J. Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV .....	56
A. Analisis Deskriptif .....	56
B. Analisis Kuantitatif .....	73
C. Analisis Jalur.....	73
D. Pembahasan.....	73
BAB V.....	79
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	82

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Daftar Keluhan Pelanggan .....	3
Tabel 1.2 Laporan Penjualan .....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian .....	39
Tabel 3.2 Populasi Karyawan .....	45
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	50
Tabel 4.2 Penilaian Variabel Job Embeddedness .....	57
Tabel 4.3 Penilaian Variabel Organizational Citizenship Behavior .....	57
Tabel 4.4 Penilaian Variabel Kinerja Karyawan.....	59
Tabel 4.5 Hasil Analisis Path Model 1 .....	60
Tabel 4.6 Hasil Analisis Path Model 2 .....	61
Tabel 4.7 Direct Effect dan Indirect Effect.....	62

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	2
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur.....	8
Gambar 4.1 Diagram Hasil Analisis jalur .....	11

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN Surat Keterangan Penelitian .....	86
LAMPIRAN Kuesioner Penelitian .....	89
LAMPIRAN <i>Entry Data</i> .....	95
LAMPIRAN Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	97
LAMPIRAN Hasil Analisis Deskriptif Responden .....	118
LAMPIRAN Hasil Analisis Deskriptif Variabel .....	121
LAMPIRAN Analisis Regresi ( <i>Path</i> ) .....	124