

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
ABSTRAKSI	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kinerja SDM	9
2.1.1 Pengertian kinerja.....	9
2.1.2 Tujuan dan manfaat penilaian kinerja	10
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja	12

2.1.4	Indikator kinerja	12
2.2	Organizational citizenhip behavior	13
2.5.1	Pengertian organizational citizenhip behavior	13
2.5.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB	16
2.5.3	Indikator organizational citizenhip behavior	17
2.3	Kompetensi professional	19
2.3.1	Pengertian kompetensi professional	19
2.3.2	Indikator kompetensi professional	21
2.4	Knowledge sharing	22
2.4.1	Pengertian knowledge sharing	22
2.4.2	Indikator knowledge sharing	24
2.5	Pengembangan hipotesis	24
2.5.1	Pengaruh OCB terhadap kompetensi professional	24
2.5.2	Pengaruh OCB terhadap knowledge sharing	26
2.5.3	Pengaruh kompetensi professional terhadap knowledge sharing	27
2.5.4	Pengaruh OCB terhadap kinerja SDM	28
2.5.5	Pengaruh kompetensi profesional terhadap kinerja SDM	29
2.5.6	Pengaruh knowledge sharing terhadap kinerja SDM	30
2.6	Model empirik Penelitian	32

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	33
3.2	Populasi dan Sampel	33

3.3	Sumber data dan metode pengumpulan data.....	35
3.4	Variabel dan indikator.....	37
3.5	Metode Analisis Data	38
3.5.1	Analisis Deskriptif Variabel.....	38
3.5.2	Analisis Partian Least Square.....	38
3.5.3	Pengaruh langsung dan tidak langsung	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian.....	44
4.1.1	Karakteristik Responden.....	44
4.1.2	Analisis Deskriptif Variabel	47
4.2	Uji penelitian.....	53
4.2.1	Hasil outer model	53
4.2.2	Hasil inner model	56
4.2.3	Pengujian hipotesis	59
4.2.4	R Square.....	61
4.2.5	Pengaruh langsung dan tidak langsung.....	63
4.3	Pembahasan.....	68
4.4.1	Pengaruh OCB terhadap kompetensi profesional	68
4.4.2	Pengaruh OCB terhadap knowledge sharing	69
4.4.3	Pengaruh kompetensi profesional terhadap knowledge sharing	70
4.4.4	Pengaruh OCB terhadap kinerja SDM.....	71

4.4.5	Pengaruh kompetensi profesional terhadap kinerja SDM.....	72
4.4.6	Pengaruh knowledge sharing terhadap kinerja SDM.....	73
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Implikasi manajerial.....	77
5.3	Keterbatasan	78
5/4	Agenda penelitian mendatang	78
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

No.	Halaman
1.1 Rekap jumlah air terjual.....	4
3.1 Definisi operasional dan pengukuran variabel.....	37
4.1 Umur responden.....	45
4.2 Jenis kelamin responden.....	45
4.3 Tingkat pendidikan responden.....	46
4.4 Pekerjaan responden.....	47
4.5 Rentang skala tanggapan responden.....	48
4.6 tanggapan responden terhadap OCB.....	49
4.7 Tanggapan responden terhadap kompetensi profesional.....	50
4.8 Tanggapan terhadap knowledge sharing.....	51
4.9 Tanggapan terhadap kinerja SDM.....	52
4.10 Uji convergent validity.....	54
4.11 Discriminant validity.....	55
4.12 Hasil uji composite reliability.....	56
4.13 Persamaan jalur model.....	57
4.14 uji R Square.....	62
4.15 Hasil persamaan regresi customer relationship management terhadap brand trust.....	64
4.16 Hasil persamaan regresi customer relationship management terhadap kepuasan pelanggan.....	65

4.17	Hasil persamaan regresi customer relationship management, brand trust dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	66
4.18	Uji F test.....	76
4.19	Koefisien determinasi.....	77
4.20	Rangkuman hasil penelitian	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka pemikiran	32
4.1 Analisis jalur dengan metode PLS	63
4.2 Pengaruh OCB terhadap knowledge sharing melalui kompetensi profesional	64
4.3 Pengaruh OCB terhadap kinerja SDM melalui kompetensi profesional	65
4.4 Pengaruh OCB terhadap kinerja SDM melalui knowledge sharing.....	66
4.5 Pengaruh kompetensi profesional terhadap kinerja SDM melalui knowledge sharing	67