

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
INTISARI.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kinerja Sumber Daya Manusia.....	10
2.2 Komitmen Afektif.....	12
2.3 Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	15
2.4 Kerangka Pemikiran.....	19

BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Lokasi Penelitian.....	20
3.3 Populasi dan Pengambilan Sampel	20
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	21
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.6 Variabel dan Indikator	23
3.7 Metode Analisis Data.....	25
3.7.1 Uji Instrumen	25
3.7.2 Uji Validitas	25
3.7.3 Uji Reliabilitas	25
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	26
3.7.4.1 Uji Multikolinearitas.....	26
3.7.4.2 Uji Heterokedastisitas	26
3.7.4.3 Uji Normalitas.....	27
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda	27
3.9 Uji Hipotesis.....	28
3.9.1 Uji t.....	28
3.9.2 Koefisien Determinasi	29
3.9.3 Analisis Jalur (Path Analysis)	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Deskripsi Responden.....	31
4.1.1 Gambaran Umum Responden	31

4.2	Analisis Deskriptif.....	33
4.2.1	Variabel Kepercayaan	34
4.2.2	Variabel Komitmen Afektif.....	35
4.2.3	Variabel Kinerja SDM	35
4.3	Analisis Data	36
4.3.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	37
4.3.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
4.3.4	Pengujian Hipotesis.....	41
4.3.5	Koefisien Determinasi (R^2).....	43
4.3.6	Analisis Jalur	44
BAB V PENUTUP.....		48
5.1	Kesimpulan.....	48
5.2	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA		52
LAMPIRAN		55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Kehadiran Karyawan.....	3
Tabel 1.2 Rekapitulasi Keterlambatan Kehadiran dan Pulang Cepat.....	4
Tabel 1.3 Keluhan Pelanggan Selama Satu Tahun	7
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator	24
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	31
Tabel 4.2 Umur Responden	32
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden	33
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Kepercayaan.....	34
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Komitmen Afektif	35
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Kinerja SDM	35
Tabel 4.7 Uji Validitas.....	36
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel	37
Tabel Uji Heterokedastisitas	39
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Persamaan 1	40
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Persamaan 2	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan 1	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan 2	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teori.....	19
Gambar 3.2 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	30
Gambar 4.1 Uji Heterokedastisitas	39
Gambar 4.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kinerja SDM Melalui Komitmen Afektif	44