

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.3 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kualitas SDM.....	9

2.1.2	Komitmen Organisasi .....	12
2.1.3	Komunikasi .....	14
2.1.4	Kinerja Karyawan .....	20
2.2	Hubungan Antar Variabel .....	21
2.2.1	Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Komitmen Organisasi ..	21
2.2.2	Pengaruh Komunikasi Terhadap Komitmen Organisasi.....	22
2.2.3	Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Kinerja Karyawan .....	23
2.2.4	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	24
2.2.5	Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	25
2.3	Model Penelitian .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>30</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	30
3.2	Populasi dan Sampel .....	30
3.2.1.	Populasi.....	30
3.2.2.	Sampel .....	31
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	32
3.3.1.	Variabel Penelitian.....	32
3.3.2.	Definisi Operasional .....	32
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	33
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.5.1	Kuesioner (Angket).....	34
3.6	Metode Analisis Data .....	35

3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif .....	36
3.6.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	36
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	39
3.6.5. Analisis Jalur (Sobel).....	39
3.6.6. Pengujian Hipotesis.....	40
<b>BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1. Hasil Penelitian Gambaran Umum Responden.....	43
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	43
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	45
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja .....	46
4.2. Analisis Deskripsi Jawaban Responden .....	47
4.2.1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas SDM ..	48
4.2.2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi.....	49
4.2.3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen organisasi .....	50
4.2.4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan .....	51
4.3. Hasil Uji Kualitas Data .....	52
4.3.1. Uji Validitas .....	52
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	53
4.4. Analisis Linear Berganda Persamaan 1 .....	56

4.4.1. Hasil Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji Statistik t)	
Persamaan I.....	58
4.4.2. Pengujian Koefisien Determinasi Persamaan I.....	58
4.5. Uji Regresi Linier Berganda Persamaan II .....	59
4.5.1. Hasil Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji Statistik t)	
Persamaan II.....	61
4.5.2. Pengujian Koefisien Determinasi Persamaan II.....	62
4.6. Hasil Uji sobel.....	62
4.6.1. pengaruh langsung dan tidak langsung variable Kualitas	
SDM terhadap Kinerja Karyawan dengan komitmen	
organisasi sebagai intervening .....	63
4.6.2. Pengaruh langsung dan tidak langsung variable Komunikasi	
terhadap kinerja karawan dengan Komitmen organisasi	
sebagai intervrening.....	64
4.7. Pembahasan.....	65
4.7.1. Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Komitmen organisasi ..	65
4.7.2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Komitmen organisasi.....	66
4.7.3. Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Kinerja Karyawan .....	67
4.7.4. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	69
4.7.5. Pengaruh Komitmen organisasi Terhadap Kinerja	
Karyawan .....	70
4.7.6. Pengaruh langsung dan tidak langsung.....	71
BAB V PENUTUP.....	73

5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	74
5.3. Saran.....	75
Daftar Pustaka .....	77



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Sistem Penilaian Hasil Kinerja Jasa Raharja .....	3
Tabel 1. 2 Pencapaian Kinerja Jasa Raharja .....	4
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4. 1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4. 2. Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4. 3. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan .....	45
Tabel 4. 4. Identitas Responden Berdasarkan Lama Kerja .....	46
Tabel 4. 5. Tanggapan responden Terhadap variabel Kualitas SDM .....	48
Tabel 4. 6. Tanggapan responden Terhadap variabel Komunikasi.....	49
Tabel 4. 7. Tanggapan responden Terhadap variabel Komitmen organisasi .....	50
Tabel 4. 8. Tanggapan responden Terhadap Kinerja Karyawan.....	51
Tabel 4. 9. Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4. 10. Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4. 11. Hasil Uji Normalitas .....	54
Tabel 4. 12. Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4. 13. Hasil Uji Heterokedastisitas .....	56
Tabel 4. 14. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Persamaan I.....	57
Tabel 4. 15. Hasil Koefisien Determinasi .....	59
Tabel 4. 16. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Persamaan II.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian ..... 28



## DAFTAR LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN .....	44
----------------------------	----

