

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**STUDI FAKTOR – FAKTOR PENENTU KINERJA KARYAWAN FRONTLINER BANK DI KOTA SEMARANG**”. Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis memperoleh bimbingan, bantuan, masukan, saran, dukungan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si., Ph.D., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Hj. Alifah Ratnawati, SE, MM., Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Hendar, S.E, M.si., Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam membuat Skripsi ini hingga selesai.
4. Bapak dan Ibu Staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah membimbing, mengarahkan, dan berbagi ilmu pengetahuannya.
5. Teristimewa kepada Bapak dan adek penulis yang tak henti - hentinya memberikan do'a, dukungan material dan spiritual sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini.
6. Teristimewa Alm. Ibu Sumarni yang menjadikan motivasi penulis untuk mampu menyelesaikan Skripsi ini.
7. Teristimewa Keluarga Besar Rizki T. R., Ibunda Emiliana T. R, Bapak Suparno, dan Reni Puspitasari yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini.

8. Keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
9. Sahabat, teman-teman, dan semua pihak yang selalu memberikan do'a, semangat, dan dukungan selama penyusunan Skripsi ini.

Disadari sepenuhnya oleh penulis, bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan sehingga diperlukan adanya pembenahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, Januari 2017



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEBENARAN DATA	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAKSI	v
INTISARI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2. Landasan Teori	8
2.1 Kinerja Karyawan.....	9
2.2 Kapabilitas Pelayanan	14
2.2.1 Hubungan antara kapabilitas pelayanan dengan kinerja karyawan	16
2.3 Kapabilitas Komunikasi	18
2.3.1 Hubungan antara kapabilitas komunikasi dengan kinerja karyawan ...	22
2.4 Kapabilitas Pemecahan Masalah	24

2.4.1 Hubungan antara kapabilitas Problem Solving dengan kinerja karyawan	28
2.5 Kapabilitas Informasi	29
2.5.1 Hubungan antara kapabilitas informasi dengan kinerja karyawan	32
2.6 Kerangka Pikir	34
2.7 Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Populasi dan Sampel	36
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	37
3.3.1 Variabel Penelitian	37
3.3.2 Definisi Operasional	38
3.4 Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	40
3.5 Teknik Analisis Instrumen Penelitian	40
3.6 Teknik Analisis Penelitian	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.1.1 Deskripsi Responden Penelitian	46
4.1.2 Definisi Variabel.....	49
4.2 Teknik Analisis Instrumen Penelitian	55
4.2.1 Validitas dan Reliabilitas	55
4.2.2 Teknik Analisis Data	59
4.3 Analisis Linier Berganda	62
4.3.1 Regresi pengaruh kapabilitas pelayanan, kapabilitas komunikasi, kapabilitas problem solving dan kapabilitas informasi terhadap kinerja..	62
4.3.2 Uji Hipotesis – Uji t.....	63
4.3.3 Uji Hipotesis – Uji f	66
4.3.4 Koefisien Determinasi	67

4.4 Pembahasan	68
4.4.1 Pengaruh Kapabilitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan	68
4.4.2 Pengaruh Kapabilitas Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan	69
4.4.3 Pengaruh Kapabilitas Problem Solving Terhadap Kinerja Karyawan	71
4.4.4 Pengaruh Kapabilitas Informasi Terhadap Kinerja Karyawan	72
BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Keterbatasan Penelitian	75
5.3 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
Tabel 4.1	Umur Responden	46
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 4.3	Pendidikan Responden	48
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Tentang Kapabilitas Pelayanan adalah hal yang penting	50
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Tentang Kapabilitas Komunikasi adalah hal yang penting	51
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Tentang Kapabilitas Problem Solving adalah hal yang penting	52
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Tentang Kapabilitas Informasi adalah hal yang penting	53
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Tentang Kinerja Karyawan adalah hal yang penting	54
Tabel 4.9	Uji Validitas Variabel Kapabilitas Pelayanan	55
Tabel 4.10	Uji Validitas Variabel Kapabilitas Komunikasi	56
Tabel 4.11	Uji Validitas Variabel Kapabilitas Problem Solving	56
Tabel 4.12	Uji Validitas Variabel Kapabilitas Informasi	57
Tabel 4.13	Uji Validitas Variabel Kinerja	57
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Variabel	58
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.16	Hasil Uji Regresi dengan Kinerja sebagai Variabel Dependen	62
Tabel 4.17	Hasil Uji f (Variabel Dependen= Kinerja)	66
Tabel 4.18	Koefisien Determinasi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Kapabilitas Pelayanan	15
Gambar 1.2 Kerangka Kapabilitas Komunikasi	19
Gambar 1.3 Kerangka Kapabilitas Problem Solving	25
Gambar 1.4 Kerangka Kapabilitas Informasi	30
Gambar 1.5 Hubungan Keterkaitan Variabel	34
Gambar 4.1 Uji Normalitas	59
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	79
Lampiran 2 Tabel Penelitian	82
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	85
Lampiran 4 Hasil Uji Realiabilitas	89
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	90
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinieritas.....	91
Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	93
Lampiran 8 Hasil Regresi Berganda	94