

**PENGARUH LEADER MEMBER EXCHANGE TERHADAP
ORGANIZATIONAL COMMITMENT DENGAN MEDIASI
TRUST PADA KARYAWAN BAGIAN FRONTLINER
PT. BANK CENTRAL ASIA, Tbk. CABANG SURABAYA**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH
EKA YUNITA SARI
NIM : 041211223065**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2015**

Surabaya,
Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. ANIS ELIYANA, SE.,M.Si

SKRIPSI

**PENGARUH *LEADER MEMBER EXCHANGE* TERHADAP
ORGANIZATIONAL COMMITMENT MELALUI MEDIASI
TRUST SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
KARYAWAN BAGIAN *FRONTLINER* PT. BANK CENTRAL
ASIA, Tbk. CABANG SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH :
EKA YUNITA SARI
NIM : 041211223065**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



Prof. Dr. ANIS ELIYANA, SE.,M.Si

TANGGAL...12 Agustus 2015

KETUA PROGRAM STUDI



Dra. Ec. NURI HERACHWATI, M.Si.,M.Sc

TANGGAL...12 Agustus 2015

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Eka Yunita Sari, 041211223065), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 8 Juni 2015




Eka Yunita Sari

NIM: 041211223065

DECLARATION

I, (Eka Yunita Sari, 041211223065), declare that:

1. My thesis is genuine and truly my own creation, and is not another's person work made under my name, nor piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in Airlangga University or in any other universities/colleges.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly a knowledge or referred to by quoting the author's name or stated in the References.
3. This statement is true; if on the future this statement is proven to be fraud and dishonest, I agree to receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained through this thesis, and other sanction in accordance with the prevailing norms and regulations in Universitas Airlangga.

Surabaya, Juli 2015

Declared by,

Eka Yunita Sari

NIM: 041211223065

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya serta Bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan ini dengan lancar. sebagai salah satu syarat guna meraih gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari peran banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu penulis sebelum dan selama penulisan skripsi. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Muslich Anshori, SE., M.Sc., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Drs. Sri Gunawan, M.Com.,DBA. selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Si.,M.Sc. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Prof. Dr. Anis Eliyana, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah mendampingi dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga atas semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Pihak-pihak Bank BCA khususnya bagian *frontliner* yang menjadi responden dalam penelitian ini, terima kasih atas kerja samanya.
7. Kedua orang tua penulis, dan adikku satu-satunya yang telah memberikan curahan cinta dan kasih sayang, doa, serta dukungan yang bersifat moril maupun materiil demi kelancaran pendidikan yang penulis jalani sampai menyelesaikan penulisan skripsi.
8. Teman-teman tercinta Yusvita, Nunish, Ivan, Riski, Dinni, Niniek, Choiriya Ira, Siswono, Purwanto atas support dan kebersamaan yang telah diberikan selama kerja disana. Terima kasih kenangan itu tidak akan pernah hilang.

9. Sahabat-sahabat penulis : Devina, Pica, Neni, Dhinny, Fina, Ocha, Hariz, Valentina, Handhita, Sintong, Dhidhi Mulya, Ludfi Rizki, Wahyudi, Bintari, Asrul Aziz, Dito Bayu, Johan, Yudhi, Frendya, Helmi, Ibnu, Pampam, dan Diah. Terima kasih untuk semua kebersamaan, kesenangan dan kegilaan yang kita jalani selama ini.
10. Teman-teman Manajemen Alih Jenis Angkatan 2012, terima kasih atas kebersamaan selama perkuliahan. Semoga kita semua sukses.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak akan sangat membantu dalam usaha penyempurnaan isi dalam skripsi ini. Semoga skripsi penulis dapat memberikan banyak manfaat bagi seluruh pembacanya.

Surabaya, 08 Juli 2015

Eka Yunita Sari