

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN SKRIPSI SIAP DIUJI..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN ORISINALITAS SKRIPSI | iv |
| <i>DECLARATION</i> | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| ABSTRAKSI..... | viii |
| <i>ABSTRACT</i> | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 8 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 10 |
| 2.1.1 <i>Leader Member Exchange</i> | 10 |
| 2.1.1.1 Pengertian <i>Leader Member Exchange</i> | 10 |
| 2.1.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi <i>Leader Member Exchange</i> | 13 |
| 2.1.1.3 Pengukuran <i>Leader Member Exchange</i> | 13 |
| 2.1.2 <i>Trust</i> | 14 |
| 2.1.2.1 Pengertian <i>Trust</i> | 14 |
| 2.1.2.2 Faktor-faktor <i>Trust</i> | 15 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.2.3 Pengukuran <i>Trust</i> | 16 |
| 2.1.3 <i>Organizational Commitment</i> | 16 |
| 2.1.3.1 Pengertian <i>Organizational Commitment</i> | 17 |
| 2.1.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi <i>Organizational Commitment</i> | 19 |
| 2.1.3.3 Dimensi <i>Organizational Commitment</i> | 20 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 21 |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel | 25 |
| 2.3.1 Hubungan Antara <i>Leader Member Exchange</i> Terhadap <i>Trust</i> | 25 |
| 2.3.2 Hubungan Antara <i>Trust</i> Terhadap <i>Organizational Commitment</i> | 26 |
| 2.3.3 Hubungan Antara <i>Leader Member Exchange</i> Terhadap <i>Organizational Commitment</i> | 27 |
| 2.3.4 Hubungan Antara <i>Leader Member Exchange</i> Terhadap <i>Organizational Commitment</i> Dengan Mediasi <i>Trust</i> | 28 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran Penelitian..... | 29 |
| 2.5 Hipotesis..... | 30 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 31 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian | 31 |
| 3.2 Identifikasi Variabel..... | 31 |
| 3.3 Definisi Operasional Variabel..... | 32 |
| 3.3.1 <i>Leader Member Exchange</i> | 32 |
| 3.3.2 <i>Trust</i> | 33 |
| 3.3.3 <i>Organizational Commitment</i> | 34 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data | 35 |
| 3.5 Prosedur Pengumpulan Data | 36 |
| 3.6 Penentuan Populasi dan Sampel..... | 38 |
| 3.7 Teknik Analisis | 39 |
| 3.7.1 <i>Path Analysis</i> | 39 |
| 3.7.2 Uji Validitas dan Reabilitas | 42 |
| 3.8 Hipotesis..... | 43 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 44 |

| | |
|---|-----------|
| 4.1 Gambaran Umum Subyek dan Obyek Penelitian..... | 44 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Bank BCA..... | 44 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Bank BCA | 46 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi | 47 |
| 4.2 Karakteristik Demografi Resonden..... | 52 |
| 4.3 Deskripsi Jawaban Responden..... | 54 |
| 4.4 Validitas dan Reabilitas data..... | 60 |
| 4.4.1 Validitas Alat Ukur | 60 |
| 4.4.2 Reabilitas Alat Ukur..... | 62 |
| 4.5 Hasil Uji Analisis Jalur atau <i>Path Analysis</i> | 62 |
| 4.5.1 Asumsi- asumsi Analisis Jalur atau <i>Path Analysis</i> | 62 |
| 4.5.2 Hasil Pengujian Analisis Jalur atau <i>Path Analysis</i> | 66 |
| 4.5.2.1 Koefisien Jalur..... | 66 |
| 4.5.2.2 Koefisien Determinasi | 68 |
| 4.5.2.3 Pembuktian Hipotesis..... | 69 |
| 4.5.2.4 Koefisien Jalur Tidak Langsung..... | 70 |
| 4.6 Pembahasan..... | 71 |
| 4.6.1. Pembahasan Pengaruh <i>Leader Member Exchange</i> terhadap <i>Trust</i> | 71 |
| 4.6.2. Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Organizational Commitment</i> | 72 |
| 4.6.3. Pengaruh <i>Leader Member Exchange</i> terhadap <i>Organizational Commitment</i> | 74 |
| 4.6.4. Pengaruh <i>Leader Member Exchange</i> terhadap <i>Organizational Commitment</i> dengan mediasi <i>Trust</i> | 75 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 77 |
| 5.1 Kesimpulan | 77 |
| 5.2 Saran..... | 78 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.1 | Karakteristik Demografi Responden | 53 |
| Tabel 4.2 | Kategori Penilaian | 55 |
| Tabel 4.3 | Deskripsi Tanggapan Responden atas <i>Leader Member Exchange</i> | 56 |
| Tabel 4.4 | Deskripsi Tanggapan Responden atas <i>Trust</i> | 57 |
| Tabel 4.5 | Deskripsi Tanggapan Responden atas <i>Organizational Commitment</i> | 58 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Validitas Variabel <i>Leader Member Exchange</i> | 60 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Validitas Variabel <i>Trust</i> | 61 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Validitas Variabel <i>Organizational Commitment</i> | 61 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Reliabilitas | 62 |
| Tabel 4.10 | Uji Outlier Data Secara Univariate..... | 63 |
| Tabel 4.11 | Uji Outlier Data Secara Multivariate..... | 64 |
| Tabel 4.12 | Uji Normalitas Data Secara Univariate | 65 |
| Tabel 4.13 | Uji Normalitas Data Secara Multivariate | 65 |
| Tabel 4.14 | Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Antar Variabel..... | 67 |
| Tabel 4.15 | Nilai Koefisien Determinasi | 68 |
| Tabel 4.16 | Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung..... | 69 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Pemikiran Penelitian | 29 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi Bank BCA Cabang Surabaya | 48 |
| Gambar 4.2 | Hasil Pengujian <i>Path Analysis</i> | 66 |
| Gambar 4.3 | Koefisien jalur tidak langsung..... | 70 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|--|
| Lampiran 1: Surat Ijin Penelitian | |
| Lampiran 2: Kuesionair..... | |
| Lampiran 3: Hasil <i>Path Analysis</i> | |
| Lampiran 4: Jurnal Pengaruh <i>Leader Member Exchange</i> Terhadap <i>Organizational</i> <i>Commitment</i> Dengan Mediasi <i>Trust</i> | |

