

M I L I K
 PERPUSTAKAAN
 UNIVERSITAS AIRLANGGA
 S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

Judul	ii	
Lembar Pengesahan	iii	
Ucapan Terimakasih	v	
Ringkasan	viii	
Summary	ix	
Abstrak	x	
Daftar Isi	xi	
Daftar Tabel	xvi	
Daftar Lampiran	xvii	
BAB I.	PENDAHULUAN	
1.1.	Latar Belakang Masalah	1
1.2.	Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3.	Tujuan Penelitian	5
1.4.	Manfaat Penelitian	6
1.5.	Sistematika Penelitian	6
BAB II.	LANDASAN TEORI	
2.1.	Penelitian Terdahulu	8
2.2.	Tinjauan Teoritis	10
2.2.1.	Peran Penting Manajemen Sumber Daya	

Manusia terhadap Perusahaan	10
2.2.2. Peran Penting Pimpinan SDM	11
2.3. Dukungan Organisasi yang Diharapkan (<i>Perceived Organizational Support</i>)	13
2.3.1. Bentuk dari Dukungan Organisasi	21
2.3.2. Proses Dukungan Organisasi	23
2.4. Kepuasan Kerja Karyawan	24
2.4.1. Definisi	24
2.4.2. Beberapa Teori tentang Kepuasan Kerja Karyawan	26
2.4.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan	28
2.4.4. Indikasi Kepuasan Kerja Karyawan	31
2.4.5. Hubungan antara Dukungan Organisasional dan Kebutuhan Dasar Individu	31
2.5. Penilaian Karyawan terhadap Dukungan Organisasional	33
2.6. Hubungan antara Dukungan Organisasional yang Diharapkan (<i>Perceived Organizational Support</i>) dengan Kepuasan Kerja Karyawan (<i>Employee Satisfaction</i>)	34
Bab III. Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian	
3.1. Kerangka Konseptual Penelitian	37

	3.2. Hipotesis Penelitian	38
Bab IV.	Metode Penelitian	
	4.1. Pendekatan Penelitian	39
	4.2. Identifikasi Variabel Penelitian	40
	4.3. Definisi Operasional	41
	4.3.1. Variabel Independen X	41
	4.3.2. Variabel Dependen Y	42
	4.3.3. Penetapan Skala Penelitian	43
	4.4. Jenis dan Sumber Data	43
	4.5. Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian	44
	4.5.1. Populasi	44
	4.5.2. Sampel	45
	4.6. Prosedur Pengumpulan Data	46
	4.7. Teknik Analisis	47
	4.7.1. Deskripsi Hasil Penelitian	48
	4.7.2. Uji Validitas	48
	4.7.3. uji Reliabilitas	49
	4.7.4. Penentuan Persamaan	
	Regresi Linier Berganda	50
	4.8. Uji F	51
	4.9. Uji Korelasi Parsial	51
	4.10. Uji t	52

Bab V.	Hasil dan Pembahasan	
5.1.	Deskripsi Umum Perusahaan	53
	5.1.1. Struktur Organisasi	55
	5.1.2. Visi, Misi dan Budaya	55
	5.1.3. Karakteristik Responden	56
5.2.	Deskripsi Hasil Penelitian	56
	5.2.1. Deskripsi Variabel Penelitian	56
	5.2.1.1. Pelayanan Konsultasi (X1)	57
	5.2.1.2. Pemberian Komisi (X2)	58
	5.2.1.3. Pelatihan (X3)	58
	5.2.1.4. Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	59
5.3.	Analisis Regresi Linier Berganda untuk Pengujian Hipotesis	60
	5.3.1. Uji Penyimpangan Regresi Klasik	60
	5.3.2. Uji Gejala Multikolinieritas	60
	5.3.3. Uji Heteroskedastisitas	61
	5.3.4. Analisis Hasil Penelitian	63
	5.3.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	63
	5.3.4.1.1. Uji Validitas	63
	5.3.4.1.2. Uji Reliabilitas	65
	5.3.4.2. Analisis Model Regresi Linier Berganda	66
	5.3.4.3. Koefisien Korelasi Berganda	69

5.3.4.4. Koefisien Determinasi Berganda (R-Square)	71
5.3.4.5. Pembuktian Hipotesis	72
5.3.4.5.1. Hipotesis Pertama	72
5.3.4.5.2. Hipotesis Kedua	72
5.4. Pembahasan	76
5.4.1. Pengaruh variabel X secara bersama-sama terhadap Y	77
5.4.2. Pengaruh variabel X secara parsial terhadap Y	79
5.4.2.1. Pengaruh parsial variabel X1 -- Y	80
5.4.2.2. Pengaruh parsial variabel X2 -- Y	82
5.4.2.3. Pengaruh parsial variabel X3 -- Y	84
Bab VI. Kesimpulan dan Saran	
6.1. Kesimpulan	87
6.2. Saran	88
Daftar Pustaka	89

DAFTAR TABEL

3.1.	Kerangka Konseptual	37
4.1.	Criterion of Alpha Reliability	50
5.1.	Deskripsi Variabel Pelayanan Konsultasi	57
5.2.	Deskripsi Variabel Mekanisme Pemberian Komisi	58
5.3.	Deskripsi Variabel Pelatihan	58
5.4.	Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja Karyawan	59
5.5.	Pendeteksian Multikolinieritas	61
5.6.	Uji Heteroskedastisitas	62
5.7.	Uji Validitas Variabel X1	63
5.8.	Uji Validitas Variabel X2	64
5.9.	Uji Validitas Variabel X3	64
5.10.	Uji Validitas Variabel Y	65
5.11.	Uji Reliabilitas	66
5.12.	Hasil Perhitungan Estimasi Regresi Linier Berganda	67
5.13.	Koefisien Korelasi	70
5.14.	Pedoman Pemberian Interpretasi Koefisien Korelasi	70
5.15.	Hasil Uji t untuk masing-masing variabel	73
5.16.	Tingkat dominansi variabel-variabel penelitian	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	93
Lampiran II	97
Lampiran III	103
Lampiran IV	115