

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....	iv
DECLARATION.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.5 Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori.....	18
2.1.1 Transformasional Leadership (<i>Transformational leadership</i>).....	18
2.1.2 Komitmen Afektif (<i>Affective Commitment</i>)	25
2.1.3 Kinerja Karyawan (<i>Employee Performance</i>)	28
2.1.3.1 <i>Key Performance Indicator</i>	31
2.1.4 <i>Coaching</i>	33
2.1.4.1 Definisi <i>Coaching</i>	33
2.1.4.2 Jenis Jenis <i>Coaching</i>	37
2.1.4.3 Proses <i>Coaching</i>	38
2.1.4.4 Proses Interaksi <i>Coaching</i>	39
2.1.4.5 Manfaat <i>Coaching</i>	41
2.1.4.6 Model <i>Coaching</i>	42
2.2 Penelitian Sebelumnya	44
2.2.1 Penelitian <i>Hyung –Rok Woo, 2015</i>	44

2.2.2 Penelitian <i>Salim Musabah bakhit Al Zefeiti tahun 2017</i>	45
2.2.3 Penelitian <i>Neuza Ribeiro, Ilhami Yucel, Daniel Gomes th 2017</i>	46
2.2.4 Penelitian <i>Rogers Domel, Ambrose Kemboi, Moses, Kogei</i>	
<i>Kapkiat tahun 2017</i>	47
2.2.5 Penelitian <i>Rebecca J. Jones Stephen A. Woods and Yves R.F</i> <i>Guillaume tahun 2015</i>	49
2.2.6 Penelitian <i>Mohamed Behery Amjad Al- Nasser tahun 2017</i>	50
2.3 Hubungan antar variable dan Hipotesis	51
2.3.1 Pengaruh kepemimpinan Transformasional terhadap Komitmen Afektif	52
2.3.2 Pengaruh Komitmen Afektif Terhadap Kinerja Karyawan	53
2.3.3 Pengaruh Komitmen Afektif Terhadap Kinerja Karyawan dengan Moderasi Coaching	54
2.4 Kerangka Konseptual	55
 BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
3.1 Pendekatan Penelitian	56
3.2 Identifikasi Variabel	56
3.3 Definisi Operasional Variabel	57
3.3.1 Definisi Operasional Variabel Kepemimpinan Transformasional	57
3.3.2 Definisi Operasional Variabel Komitmen Afektif	59
3.3.3 Definisi Operasional Variabel Kinerja Karyawan	59
3.3.4 Definisi Operasional Variabel Coaching	60
3.4 Penilaian Skor Jawaban	60
3.5 Populasi Penelitian	61
3.6 Sumber data dan Prosedur Pengumpulan Data	62
3.7 Tehnik Analisis data	62
 BAB IV GAMBARAN OBJEK PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum bank X, Tbk	64
4.2 Visi dan Misi Bank X, Tbk	65
4.2.1 Visi PT Bank X, Tbk	65
4.2.2 Misi PT Bank X, Tbk	65
4.3 Tata Nilai Bank X, Tbk	65
4.4 Produk dan Layanan PT Bank X, Tbk	66
4.4.1 Segmentasi Nasabah Perorangan	66
4.4.1.1 Simpanan	66

4.4.1.2 Pinjaman	67
4.4.2 Segmentasi Nasabah Bisnis	68
4.4.2.1 Simpanan	68
4.4.2.2 Pinjaman	68
4.5 Struktur Organisasi PT Bank X Kantor Cabang Utama S121	70
4.6 Tugas Dan Tanggung Jawab	71
4.7 Struktur Pencapaian Kinerja Kantor Cabang Utama	73
4.7.1 Aspek <i>Financial</i>	73
4.7.2 Aspek <i>Customer Relationship</i>	74
4.7.3 Aspek <i>Customer Excellence</i>	75
4.7.4 Aspek <i>Human Resource Development</i>	76
4.8 Jabatan dan Kepangkatan	77
 BAB V ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Karakteristik Responden	78
5.2 Deskripsi Jawaban Responden pada Variable Penelitian	81
5.2.1 <i>Transormasional Leadership</i>	82
5.2.2 <i>Affective Commitment</i>	87
5.2.3 <i>Coaching</i>	90
5.2.4 <i>Performance</i>	92
5.3 Hasil pengujian PLS	95
5.3.1 Uji <i>Outer</i>	96
5.3.1.1 Uji <i>Validitas Konstrak</i>	96
5.3.1.2 Uji <i>Validitas Konvergen</i>	98
5.3.1.3 Uji <i>Validitas Deskriminan</i>	99
5.3.1.4 <i>Reliabilitas</i>	101
5.3.2 Uji <i>Inner</i>	101
5.4 Pembahasan	105
5.4.1 Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Komitmen Afektif	105
5.4.2 Pengaruh Komitmen Afektif Terhadap Kinerja karyawan	107
5.4.3 Pengaruh Komitmen Afektif Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan dengan Moderasi <i>Coaching</i>	109
 BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	112
6.2 Saran	113

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN - LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perubahan <i>Key Performance Indicator</i> PKKC dan PK-KCP PT Bank X,Tbk Tahun 2016 – 2017.....	3
Tabel 1.2	Perubahan <i>Key Performance Indicator</i> PKKC dan PK-KCP PT Bank X,Tbk Tahun 2018 – 2019	4
Tabel 1.3	Perubahan <i>Key Performance Indicator</i> PKKC dan PK-KCP PT Bank X,Tbk Tahun 2018 – 2019	6
Tabel 1.4	Indikator Pencapaian Target Laba KCU di Kanwil G07 pada PT Bank X,Tbk periode April 2018 dan April 2019	7
Tabel 1.5	Indikator pencapaian target biaya tenaga kerja KCU di Kanwil G07 pada PT Bank X, Tbk periode April 2018 dan April 2019	8
Tabel 1.6	Performance Management dan <i>Performance Appraisal</i> Kantor Cabang Utama S121 tahun 2017 – 2018	9
Tabel 2.1	Definisi gaya Kepemimpinan Transformasional menurut beberapa ahli	20
Tabel 4.1	Jabatan Structural Perjanjian Kerja Bersama	77
Tabel 4.2	Jabatan Fungsional Perjanjian Kerja Bersama	77
Tabel 5.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	78
Tabel 5.2	Karakteristik Usia Responden	78
Tabel 5.3	Karakteristik Lama Kerja Responden	79
Tabel 5.4	Karakteristik Pendidikan Responden	79
Tabel 5.5	Karakteristik Posisi atau Jabatan Responden	80
Tabel 5.6	Kategori Penilaian	81
Tabel 5.7	Distribusi Frekuensi, Mean Jawaban Responden pada <i>Transformasional Leadership</i>	83
Tabel 5.8	Distribusi Frekuensi, Mean Jawaban Responden pada <i>Affective Commitment</i>	88
Tabel 5.9	Distribusi Frekuensi, Mean Jawaban Responden pada <i>Coaching</i>	90
Tabel 5.10	Distribusi Frekuensi, Mean Jawaban Responden pada <i>Performance</i>	93
Tabel 5.11	<i>Validitas Konstrak</i>	96
Tabel 5.12	<i>Validitas Konvergen</i>	98

Tabel 5.13 <i>Validitas Deskriminan</i>	100
Tabel 5.14 Hasil Pengujian <i>Reliability Konstrak</i>	101
Tabel 5.15 Nilai <i>Koefisien Estimate Antar Variabel</i>	102
Tabel 5.16 <i>Koefisien Determinasi R Square</i>	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses <i>Coaching</i>	39
Gambar 2.2	Proses Interaksi <i>Coaching</i>	40
Gambar 2.3	Kerangka Konseptual Penelitian	55
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kantor Cabang Utama S121	70
Gambar 5.1	Hasil Perhitungan <i>Inner Model</i>	102