

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
 HIPOTESIS.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 <i>Relationship Management</i>	8
2.1.1.1 Pengertian <i>Relationship Management</i>	8
2.1.1.2 Prinsip <i>Relationship Management</i>	9
2.1.1.3 Strategi <i>Relationship Management</i> di Era Teknologi.	10
2.1.1.4 Indikator <i>Relationship Management</i>	12
2.1.2 <i>Employee Engagement</i>	13
2.1.2.1 Pengertian <i>Employee Engagement</i>	13
2.1.2.2 Tingkatan <i>Employee Engagement</i>	14
2.1.2.3 Faktor yang Memengaruhi <i>Employee Engagement</i>	15
2.1.2.4 Indikator <i>Employee Engagement</i>	16
2.1.3 <i>Employee Performance</i>	17

2.1.3.1	Pengertian <i>Employee Performance</i>	18
2.1.3.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Employee Performance</i>	19
2.1.3.3	Tujuan Penilaian <i>Employee Performance</i>	21
2.1.3.4	Manfaat Penilaian <i>Employee Performance</i>	22
2.1.3.5	Masalah dan Kondisi Yang Terjadi Dalam Penilaian Kinerja	23
2.1.3.6	Faktor Yang Mempengaruhi <i>Employee Performance</i>	24
2.1.3.7	Indikator <i>Employee Performance</i>	25
2.2	Penelitian Terdahulu	26
2.3	Kerangka Pemikiran	30
2.4	Hipotesis	34
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		35
3.1	Objek Penelitian	35
3.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	35
3.1.2	Struktur Organisasi	37
3.2	Metode Penelitian	37
3.2.1	Operasionalisasi Variabel	38
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	40
3.2.2.1	Jenis Data dan Sumber Data	41
3.2.2.2	Populasi	43
3.2.2.3	Penentuan Sampel	43
3.3	Model Penelitian	43
3.4	Teknik Analisis Data	44
3.4.1	Analisis Deskriptif	44
3.4.2	Metode <i>Succesive Interval</i>	46
3.4.3	Uji Validitas dan Uji Realibilitas	47
3.4.4	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Hasil Penelitian	50

4.1.1 <i>Relationship Management</i> pada Karyawan Makmur Abadi (Produsen Karpas Quilting) Kabupaten Tasikmalaya	52
4.1.2 <i>Employee Engagement</i> Karyawan Makmur Abadi (Produsen Karpas Quilting)	59
4.1.3 <i>Employee Performance</i> Karyawan Makmur Abadi (Produsen Karpas Quilting)	66
4.1.4 Pengaruh <i>Relationship Management</i> , <i>Employee Engagement</i> , dan <i>Employee Performance</i> pada Karyawan Makmur Abadi (Produsen Karpas Quilting) Kabupaten Tasikmalaya	73
4.2 Pembahasan	77
4.2.1 <i>Relationship Management</i> pada Karyawan Makmur Abadi (Produsen Karpas Quilting) Kabupaten Tasikmalaya	77
4.2.2 <i>Employee Engagement</i> pada Karyawan Makmur Abadi (Produsen Karpas Quilting) Kabupaten Tasikmalaya	78
4.2.3 <i>Employee Performance</i> pada Karyawan Makmur Abadi (Produsen Karpas Quilting) Kabupaten Tasikmalaya	79
4.2.4 Pengaruh <i>Relationship Management</i> dan <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Employee Performance</i> pada Karyawan Makmur Abadi (Produsen Karpas Quilting) Kabupaten Tasikmalaya	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Simpulan	84
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	90
BIODATA PENULIS	120

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
3.1	Struktur Organisasi	37
3.2	Model Penelitian.....	43
3.3	Model Analisis Jalur	49
4.1	Hubungan Struktural antara Variabel X1, X2 dan Y	74

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.1	Indikator Penilaian Kinerja Makmur Abadi (Produsen Karpét Quilting) Kabupaten Tasikmalaya.....	4
2.1	Penelitian Terdahulu.....	26
3.1	Operasional Variabel	38
3.2	Formasi Nilai, Notasi dan Predikat Masing-Masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Positif.....	44
3.3	Formasi Nilai, Notasi dan Predikat Masing-Masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Negatif	45
3.4	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung X1 dan X2 Terhadap Y	49
4.1	Karakteristik Responden Penelitian	50
4.2	Kategori Penilaian untuk Setiap Indikator Variabel <i>Relationship Management</i> (X1)	53
4.3	Rekapitulasi Skor Variabel <i>Relationship Management</i> Karyawan Makmur Abadi (Produsen Karpét Quilting)	53
4.4	Kategori Penilaian untuk Setiap Indikator Variabel <i>Relationship Management</i> (X1)	58
4.5	Kategori Penilaian untuk Setiap Indikator Variabel <i>Employee Engagement</i> (X2)	60
4.6	Rekapitulasi Skor Variabel <i>Employee Engagement</i> Karyawan Makmur Abadi (Produsen Karpét Quilting)	60
4.7	Kategori Penilaian untuk Setiap Indikator Variabel <i>Employee Engagement</i> (X2)	65
4.8	Kategori Penilaian untuk Setiap Indikator Variabel <i>Employee Performance</i> (Y)	67
4.9	Rekapitulasi Skor Variabel <i>Employee Performance</i> Karyawan Makmur Abadi (Produsen Karpét Quilting)	67
4.10	Kategori Penilaian untuk Setiap Indikator Variabel <i>Employee Performance</i> (Y)	72
4.11	Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung X1, X2 dan Y	75

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1.	Jadwal Penelitian	91
2.	Kuesioner Penelitian.....	91
3.	Data Penelitian.....	98
4.	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Relationship Management</i> (X1)	99
5.	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Employee Engagement</i> (X2).....	101
6.	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Employee Performance</i> (Y).....	103
7.	Uji Analisis Jalur.....	105
8.	Data Ordinal Variabel <i>Relationship Management</i> (X1).....	107
9.	Data Ordinal Variabel <i>Employee Engagement</i> (X2).....	109
10.	Data Ordinal Variabel <i>Employee Performance</i> (Y)	111
11.	Data Interval Variabel <i>Relationship Management</i> (X1)	113
12.	Data Interval Variabel <i>Employee Engagement</i> (X2).....	115
13.	Data Interval Variabel <i>Employee Performance</i> (Y).....	117
14.	R Tabel.....	119