DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii

MOTTO iii

ABSTRACT v

ABSTRAK vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI x

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR TABEL xvii

DAFTAR LAMPIRAN xx

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 4

1.2.1 Identifikasi Masalah 8

1.2.2 Rumusan Masalah 9

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 9

1.3.1 Maksud Penelitian 9

1.3.2 Tujuan Penelitian 10

1.4 Kegunaan Penelitian 10

1.4.1 Kegunaan Praktis 10

1.4.2 Kegunaan Akademis 11

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 13

2.1.1 Keterampilan Karyawan 13

2.1.1.1 Pengertian Keterampilan Karyawan 13

2.1.1.2 Dasar Keterampilan 14

2.1.1.3 Jenis-Jenis Keterampilan 16

2.1.2 Pengetahuan Karyawan 18

2.1.2.1 Pengertian Penegetahuan 18

2.1.2.2 Tingkat Pengetahuan 20

2.1.2.3 Sumber-Sumber Pengetahuan..... 22

2.1.2.4 Pengukuran Pengetahuan..... 24

2.1.2.5 Faktor-faktor Mempengaruhi Pengetahuan..... 24

2.1.3 Kinerja Karyawan..... 28

2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan..... 28

2.1.3.2 Ukuran-ukuran dari Kinerja Karyawan..... 30

2.1.3.3 Aspek-aspek kinerja..... 31

2.1.3.4 Faktor-faktor pencapaian prestasi kinerja..... 32

2.1.4 Keterkaitan Antar Variabel..... 34

2.1.4.1 Hubungan Keterampilan dengan

Kinerja Karyawan..... 34

2.1.4.2 Hubungan Pengetahuan dengan

Kinerja Karyawan..... 34

2.2 Kerangka Pemikiran..... 34

2.2.1 Peneliti Terdahul..... 37

2.1.5 Bagan Kerangka Pemikiran..... 43

2.3 Hipotesis..... 44

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 45

3.2 Metode Penelitian 45

3.2.1 Desain Penelitian 50

3.2.2 Operasional Variabel 52

3.2.3 Metode Penarikan Sampel 55

3.2.1 Populasi 55

3.2.2 Sampel 55

3.2.4 Jenis Dan Metode Pengumpulas Data 56

3.2.4.1 Jenis Data 56

3.2.4.2 Metode Pengumpulan data 56

3.2.4.3 Uji Validitas 58

3.2.4.2 Uji Reliabilitas 60

3.2.4.3 Uji MSI 65

3.2.5 Rancangan Analisis dan Hipotesis 66

3.2.5.1 Rancangan Analisis 66

3.2.5.2 Rancangan Uji Hipotesis 74

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan..... 79

4.1.1 Sejarah Perusahaan..... 79

4.1.2 Struktur Organisasi..... 80

4.1.3 Job Description..... 81

4.1.4 Aktivitas Perusahaan 82

4.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden 80

4.3. Analisis Descriptif …….85

4.3.1 Descriptif Variabel keterampilan……....85

4.3.2 Descriptif Variabel Pengetahuan..……...…93

4.3.3 Desskriptif variabel kinerja karyawan……97

4.4. Hasil Analisis Verifikatif…….100

4.4.1Analisis Regresi Linier Berganda…….……100

4.4.2 Analisis Korelasi Berganda……..100

4.4.3 Analisis Koefisien Determinasi……...105

4.4.4 Pengujian Secara Silmutan(Uji F)……..…….....107

4.4.5 Pengujian Secara Parsial (Uji T) ……....108

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 112

5.2 Saran 113

DAFTAR PUSTAKA……..……...115

LAMPIRAN-LAMPIRAN 118