DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK..... i

ABSTRACT..... ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR GAMBAR..... x

DAFTAR TABEL..... xi

BAB 1 PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Penelitian..... 1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah..... 13
1.2.1 Identifikasi Masalah..... 13
1.2.2 Rumusan Masalah..... 14
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 14
1.3.1 Maksud Penelitian 14
1.3.2 Tujuan Penelitian..... 14
1.4 Kegunaan Penelitian 15
1.4.1 Kegunaan Praktis..... 15
1.4.2 Kegunaan Akademis..... 15

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS..... 16

2.1 Kajian Pustaka..... 16

2.1.1 Kinerja Account Representative..... 16

2.1.1.1 Pengertian Kinerja *Account Representative*..... 16

2.1.1.2 Indikator Kinerja *Account Representative*..... 17

2.1.2 Profesionalisme..... 18

2.1.2.1 Pengertian Profesionalisme..... 18

2.1.2.2 Indikator Profesionalisme..... 19

2.1.3 Komitmen Organisasi..... 20

2.1.3.1 Pengertian Komitmen Organisasi..... 20

2.1.3.2 Indikator Komitmen Organisasi..... 21

2.2 Kerangka Pemikiran..... 22

2.2.1 Keterkaitan Profesionalisme terhadap kinerja Pegawai *Account Representative*..... 22

2.2.2 Keterkaitan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai *Account Representative*..... 23

2.3 Hipotesis..... 25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... 26

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan..... 26

3.1.1 Jenis Penelitian yang Digunakan..... 26

3.1.2 Metode Penelitian yang Digunakan..... 27

3.1.2 Objek Penelitian..... 27

3.1.4 Unit Analisis..... 28

3.1.5 Unit Observasi..... 29

3.2 Operasional Variabel..... 29

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data..... 33

3.3.1 Sumber Data..... 33

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data..... 34

3.4 Populasi, Sampel, Tempat dan Waktu Penelitian..... 35

3.4.1 Populasi..... 35

3.4.2 Sampel..... 36

3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian..... 37

3.5 Metode Pengujian Data..... 38

3.6 Metode Analisis Data..... 40

3.6.1 Analisis Data Metode Deskriptif..... 40

3.6.2 Analisis Data Metode Verifikatif..... 41

3.6.3 Pengujian Hipotesis..... 56

3.6.3.1 Pengujian Hipotesis..... 60

BAB IV HASIL PENELITISN DAN PEMBAHASAN..... 63

4.1 Hasil Penelitian..... 63

4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner (*Response Rate*)..... 64

4.1.2 Profil Responden..... 65

4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian..... 67

4.1.3.1 Hasil Uji Validitas..... 68

4.1.3.2 Hasil Uji Realiabilitas..... 69

4.1.4 Analisis Deskriptif..... 70

4.1.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Pegawai *Account Representative*..... 70

4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Profesionalisme.… 75

4.1.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Komitmen Organisasi..... 80

4.1.5 Analisis Verifikatif..... 84

4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)..... 87

4.1.5.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)..... 92

4.1.5.3 Pengujian Hipotesis..... 94

4.2 Pembahasan..... 97

4.2.1 Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Pegawai *Account Representative*..... 97

4.2.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai *Account Representative*..... 101

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 104

5.1 Kesimpulan..... 104

5.2 Saran..... 105

5.2.1 Saran Operasional..... 106

5.2.1 Saran Akademis..... 106

DAFTAR PUSTAKA..... 108

LAMPIRAN..... 113