DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

ABSTRAK ..... **ii**

ABSTRACT ..... **iii**

KATA PENGANTAR ..... **iv**

DAFTAR ISI ..... **vi**

DAFTAR TABEL ..... **x**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 7

1.2.1 Identifikasi masalah 7

1.2.2 Rumusan masalah 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.3.1. Maksud Penelitian 8

1.3.2. Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian 9

1.4.1. Kegunaan Akademis 9

1.4.2. Kegunaan Praktis 10

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 10

1.5.1. Lokasi Penelitian 10

1.5.2. Waktu Penelitian 11

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 12

2.1.1. Kompetensi 12

2.1.1.1. Pengertian Kompetensi 12

2.1.1.2. Karakteristik Kompetensi 13

2.1.1.3. Indikator Kompetensi 14

2.1.1.4. Tipe Kompetensi 14

2.1.2. Loyalitas 16

2.1.2.1. Pengertian Loyalitas 16

2.1.2.2. Faktor-faktor Loyalitas 17

2.1.2.3. Aspek-aspek Loyalitas 19

2.1.2.4. Indikator Loyalitas 22

2.1.3. Kinerja 22

2.1.3.1. Pengertian Kinerja 22

2.1.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja 23

2.1.3.3. Dimensi Pengukuran Kinerja secara Individu 24

2.1.3.3. Indikator Kinerja 25

2.1.4. Penelitian Terdahulu 25

2.2. Kerangka Pemikiran 28

2.2.1. Keterkaitan Antar Variabel 29

2.2.1.1. Keterkaitan Antara Kompetensi Terhadap Karyawan 29

2.2.1.2. Keterkaitan Antara Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan.. 30

2.2.1.3. Keterkaitan Antara Kompetensi dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan 31

2.3. Hipotesis 33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian 34

3.2. Metode Penelitian 35

3.2.1. Desain Penelitian 37

3.2.2. Operasionalisasi Variabel 39

3.2.3. Sumber dan Teknik Penentuan data 42

3.2.3.1. Sumber Data 42

3.2.3.2. Teknik Penentuan Data 43

3.2.4. Teknik Pengumpulan Data 44

3.2.4.1. Uji Validitas 47

3.2.4.2. Uji Reliabilitas 51

3.2.4.3. Uji MSI 53

3.2.5. Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 55

3.2.5.1. Rancangan Analisis 55

3.2.5.1.1. Analisis Data Deskriptif 55

3.2.5.1.2. Analisis Data Verifikatif 56

3.2.6. Pengujian Hipotesis 61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan 65

4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan 66

4.1.2. Struktur Perusahaan 67

4.2. Karakteristik Responden 68
4.2.1. Kakarteristik Responden berdasarkan jenis kelamin 68
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 69
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 69
4.3. Analisis Deskriptif 71
4.3.1. Variabel Kompetensi 72
4.3.2. Variabel Loyalitas 82
4.3.3 Variabel Kinerja 95
4.4. Analisis Kuantitatif 104
4.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda 104
4.4.2. Analisi Asumsi Klasik 105
4.4.3. Uji Koefisien Korelasi 111
4.4.4. Uji Koefisien Determinasi 112
4.4.5. Pengujian Hipotesis Secara Simultan 114
4.4.6. Pengujian Hipotesis Secara Parsial 116

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan 120
5.2. Saran 121

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN