

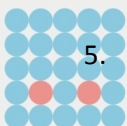


DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vi
1. PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Perumusan Masalah	4
Tujuan Penelitian	5
Manfaat Penelitian	5
Ruang Lingkup Penelitian	5
2. TINJAUAN PUSTAKA	6
Kerangka Teoritis	6
Kajian Penelitian Terdahulu	14
Kerangka Pemikiran Konseptual	22
Kerangka Pemikiran Operasional	24
METODE	27
Definisi Operasional Variabel	27
Lokasi dan Waktu	30
Desain Penelitian	33
Jenis Data dan Sumber Data	33
Teknik Pengumpulan Data	33
Teknik Pengolahan dan Analisis Data	35
Rancangan Model Struktural, Model Pengukuran dan Diagram Jalur	38
Konversi Diagram Jalur ke Persamaan	39
4. HASIL DAN PEMBAHASAN	40
Gambaran Umum Perusahaan	40
Gambaran Umum Responden	43
Output SmartPLS	48
Pengaruh Hubungan Informal terhadap Kinerja Karyawan ATL	52
Implikasi Manajerial	56
Implikasi Keilmuan	58
Keterbatasan Penelitian	59
5. SIMPULAN DAN SARAN	61
Simpulan	61
Saran	61
6. DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

© Hak cipta milik IPB, tahun 2013

Hak cipta dilindungi Undang-Undang



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MIB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



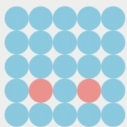
1. Data keluhan pelanggan ATL tahun 2011 dan 2012.....	2
2. Kajian penelitian terdahulu	19
3. Operasional variabel (konstruk)	31
4. Skor skala likert.....	34
5. Jumlah karyawan ATL.....	41
6. Data aspek demografi responden	44
7. Skor rata-rata dan kategori.....	46
8. Persepsi karyawan tentang hubungan informal di ATL.....	46
9. <i>Average variance extracted, composite reliability, cronbach's alpha</i> dan <i>R-square</i>	51

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka pemikiran konseptual penelitian	24
2. Kerangka pemikiran operasional	25
3. Rancangan model struktural	38
4. Struktur organisasi ATL	41
5. Proses bisnis ATL	43
6. Grafik persepsi karyawan tentang hubungan informal di ATL.....	48
7. Model struktural dan nilai <i>loading factor</i> tahap 1	49
8. Model struktural dan nilai <i>loading factor</i> tahap 2 (modifikasi)	50
9. Nilai t-statistik (<i>output bootstrapping</i>).....	52

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner penelitian	66
2. <i>Result for outer loading</i> tahap 1 (sebelum modifikasi)	73
3. <i>Result for outer loading</i> tahap 2 (setelah modifikasi)	74
4. Nilai <i>cross loading</i> tahap 1	75
5. Nilai <i>cross loading</i> tahap 2	75
6. Total effects (Mean, STDEV, T-Values)	76



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.