

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEAHLIAN TESIS.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang masalah	1
B. Pertanyaan penelitian.....	6
C. Tujuan penelitian	7
D. Manfaat penelitian	7
E. Kebaruan penelitian	8
F. Kerangka teori	9
1. <i>Symmetrical Internal Communication</i>	9
2. <i>Perceived Organizational Support</i>	10
3. <i>Work Engagement</i>	11
G. Kerangka konseptual dan model penelitian	12
1. Kerangka Konsep.....	12
2. Model Penelitian	15
3. Hipotesis	15
4. Kerangka Operasional.....	16
H. Sistematika Pembagian Bab	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
A. <i>Social Exchange Theory</i>	20
B. <i>Organizational support theory</i>	22
C. <i>Symmetrical Internal Communication</i>	24
D. <i>Perceived Organizational Support</i>	26
E. <i>Work Engagement</i>	29
F. Hubungan Antar Variabel.....	32

1. Pengaruh <i>Symmetrical Internal Communication</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	32
2. Pengaruh <i>symmetrical internal communication</i> terhadap <i>Perceived Organizational Support</i>	34
3. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	35
4. <i>Perceived Organizational Support</i> memediasi Pengaruh <i>Symmetrical Internal Communication</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	37
BAB III METODOLOGI.....	40
A. Paradigma dan Jenis Penelitian.....	40
B. Metode penelitian	40
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
D. Jenis dan teknik pengambilan data	42
E. Teknik pengolahan dan analisis data	42
F. Limitasi.....	47
BAB IV PENGARUH SYMMETRICAL INTERNAL COMMUNICATION TERHADAP WORK ENGAGEMENT DENGAN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT SEBAGAI MEDIASI	48
A. Distribusi Frekuensi Sosio-Demografi Responden	48
B. Tingkat <i>Symmetrical Internal Communication</i> (SIC) di PT Telkom Kota Yogyakarta	54
C. Tingkat <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) di PT Telkom Kota Yogyakarta.....	56
D. Tingkat <i>Work Engagement</i> di PT Telkom Kota Yogyakarta.....	58
E. Hasil Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	60
1. Hasil Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	60
a. <i>Convergent Validity</i>	61
b. <i>Discriminant Validity</i>	62
c. Uji Reliabilitas Model Penelitian.....	64

2. Hasil Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>) dan Pengujian	
Hipotesis	65
a. Hasil Analisis Model Struktural.....	65
b. Hasil Pengujian Uji Hipotesis.....	71
F. Analisis Hasil Temuan.....	74
1. Pengaruh <i>symmetrical internal communication</i> terhadap <i>work engagement</i>	75
2. Pengaruh <i>symmetrical internal communication</i> terhadap <i>Perceived Organizational Support</i>	77
3. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	80
4. <i>Perceived Organizational Support</i> memediasi Pengaruh <i>Symmetrical Internal Communication</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	82
G. Implikasi Praktis	84
BAB V PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pendapatan PT. Telkom Indonesia Kota Yogyakarta Tahun 2018-2020..	2
Tabel 2. Kerangka Operasional Penelitian	16
Tabel 3. Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	51
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	53
Tabel 9. Kategori Penilaian	55
Tabel 10. Hasil Rerata Indikator Variabel <i>Symmetrical Internal Communication</i>	55
Tabel 11. Hasil Rerata Indikator Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	57
Tabel 12. Hasil Rerata Indikator Variabel <i>Work Engagement</i>	58
Tabel 13. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> Model Penelitian	63
Tabel 14. <i>Construct Reliability and Validity</i>	64
Tabel 15. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi.....	66
Tabel 16. Nilai <i>Q-Square</i>	69
Tabel 17. Pengaruh Variabel Langsung dan Tidak Langsung Variabel Eksogen Terhadap Variabel Endogen	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Hasil Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	65
---	----