

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Manfaat Penelitian.....	17
1.6 Lingkup Penelitian .....	18
<b>BAB II</b> .....	<b>21</b>
2.1 Kinerja Karyawan.....	21
2.1.2 Fokus Pandangan Kinerja Karyawan Secara Tradisional .....	21
2.1.2 Faktor yang Memengaruhi Kinerja Karyawan .....	22
2.1.3 Dimensi Kinerja Karyawan .....	24
2.1.4 Manajemen Kinerja Karyawan .....	25
2.2 Manajemen Perubahan .....	26
2.2.1 Faktor Penting yang Memberikan Kontribusi pada Manajemen Perubahan.....	29
2.2.2 Kepemimpinan yang Mendukung Manajemen Perubahan .....	29
2.3 Kepuasan Kerja .....	30
2.3.1 Hasil dari Kepuasan Kerja .....	31
2.4 Perumusan Hipotesis .....	32
2.4.1 Manajemen Perubahan Berpengaruh Negatif terhadap Kinerja Karyawan .....	32
2.4.2 Kepuasan Kerja Memediasi Pengaruh Negatif Manajemen Perubahan terhadap Kinerja Karyawan .....	33
2.5 Model Penelitian.....	34

<b>BAB III.....</b>	<b>35</b>
3.1 Desain Penelitian.....	35
3.2 Populasi dan Sampel .....	35
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	36
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
3.4.1 Kinerja Karyawan sebagai Variabel Dependen.....	38
3.4.2 Manajemen Perubahan sebagai Variabel Independen.....	38
3.4.3 Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediator.....	39
3.5 Metode Pengujian Instrumen.....	39
3.5.1 Uji Validitas .....	39
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	40
3.6 Statistik Deskriptif.....	40
3.7 Metode Analisis Data .....	41
3.7.1 Model Pengukuran.....	42
3.7.2 Model Struktural .....	43
3.8 Gambaran Umum PT. ASKRINDO (Asuransi Kredit Indonesia).....	45
3.8.1 Profil ASKRINDO .....	45
3.8.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	46
3.8.3 Sistem Pengelolaan Sumber Daya Manusia di Askrindo .....	46
3.8.4 Tantangan Askrindo .....	48
<b>BAB IV .....</b>	<b>50</b>
4.1 Deskripsi Data .....	50
4.2 Hasil Analisis Model Pengukuran/ <i>Outer Model</i> .....	51
4.2.1 Hasil Uji Validitas .....	51
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
4.2.3 Statistik Deskriptif.....	59
4.3 Hasil Pengujian Model Struktural dan Pengujian Hipotesis .....	61
4.3.1 Pengujian Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	62
4.3.2 Pengujian Path Struktural Model dan Pengujian Hipotesis .....	62
4.4 Pembahasan .....	67
4.4.1 Manajemen Perubahan Berpengaruh Negatif terhadap Kinerja Karyawan .....	67
4.4.2 Kepuasan Kerja Memediasi Parsial Pengaruh Negatif Manajemen Perubahan terhadap Kinerja Karyawan .....	70

<b>BAB V</b> .....	<b>75</b>
5.1 Simpulan.....	75
5.2 Implikasi.....	76
5.3 Saran.....	78
5.3.1 Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	78
5.3.2 Saran Kepada PT. ASKRINDO .....	78
5.4 Batasan Penelitian .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>81</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laba PT. ASKRINDO .....	14
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	50
Tabel 4.2 Hasil Nilai <i>Outer Loading</i> pada Pengujian Tahap Pertama .....	52
Tabel 4.3 Hasil Nilai <i>Outer Loading</i> pada Pengujian Tahap Kedua, dengan Indikator MP5 yang Telah Dikeluarkan.....	52
Tabel 4.4 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	55
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan dengan Metode <i>Fornell Larcker</i> .....	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Diskriminan dengan Metode Perbandingan Nilai <i>Cross</i> <i>Loading Indicator</i> .....	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas .....	58
Tabel 4.8 Interval Nilai Rata-rata Variabel.....	60
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif.....	60
Tabel 4.10 Tabel Nilai <i>R-square</i> .....	62
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Model Structural/ <i>Inner Model</i> Pengaruh Langsung .	63
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Model Structural/ <i>Inner Model</i> Pengaruh Tidak Langsung.....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penetrasi dan Densitas Dibandingkan Negara ASEAN .....	6
Gambar 2.1 Dimensi Kinerja Karyawan.....	255
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	34
Gambar 4.1 Diagram Jalur Outer Model Tahap Kedua .....	53
Gambar 4.4 Diagram Jalur Model Struktural.....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data Perusahaan .....	86
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	877
Lampiran 3 Hasil Pengisian Kuesioner Manajemen Perubahan .....	91
Lampiran 4 Hasil Pengisian Kuesioner Kepuasan Kerja .....	988
Lampiran 5 Hasil Pengisian Kuesioner Kinerja Karyawan .....	105
Lampiran 6 Hasil Pengujian Aplikasi <i>Smart-PLS</i> 4.0.....	112