

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAKSI .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
1.6. Lingkup Penelitian .....	10
1.7. Sistematika Penelitian .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Keterikatan Karyawan .....	13
2.1.1 Definisi Keterikatan Karyawan .....	13
2.1.2 Tipe Karyawan Berdasarkan Tingkat Keterikatan.....	17
2.1.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Keterikatan Karyawan.....	18
2.2 Kepuasan Kerja .....	21
2.2.1 Definisi Kepuasan Kerja.....	21
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Kerja.....	23
2.2.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja.....	25
2.3 Kecerdasan Emosional .....	29

2.3.1	Definisi Kecerdasan Emosional.....	29
2.3.2.	Komponen Pengukuran Kecerdasan Emosional.....	34
2.4.	Perumusan Hipotesis .....	36
2.4.2.	Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Kepuasan Kerja.....	36
2.4.3	Pengaruh Kepuasan Kerja pada Keterikatan Karyawan.....	38
2.5.	Model Penelitian.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>40</b>
3.1.	Desain Penelitian .....	40
3.2.	Populasi dan Sampel .....	40
3.3.	Jenis Data .....	41
3.4.	Identifikasi Variabel Penelitian .....	42
3.5.	Definisi Operasional.....	43
3.5.1.	Kecerdasan Emosional .....	43
3.5.2.	Kepuasan Kerja .....	43
3.5.3.	Keterikatan Karyawan.....	43
3.6.	Instrumen Pengukuran Variabel.....	43
3.6.1.	Kecerdasan Emosional.....	44
3.6.2.	Kepuasan Kerja .....	44
3.6.3.	Keterikatan Karyawan.....	44
3.7.	Uji Instrumen Penelitian.....	45
3.7.1.	Uji Validitas.....	45
3.7.2.	Uji Reliabilitas .....	46
3.8.	Metode Analisis Data .....	46
3.8.1.	Analisis Statistik Deskriptif .....	46
3.9.	Uji Hipotesis.....	47
3.9.1.	Koefisien Determinasi $R^2$ .....	47
3.9.2.	Uji t.....	47
3.9.3.	Metode Analisis Jalur.....	48
3.10.	Profil Perusahaan.....	49
3.10.1.	Profil Perusahaan Bank Sakura .....	49

3.10.2. Visi, Misi, dan Nilai-nilai.....	49
3.10.3. Ketenagakerjaan .....	50
3.10.4. Manajer Relasi sebagai <i>Frontliner</i> Utama di Bank Sakura.....	51
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
4.1. Hasil Pengumpulan Data .....	55
4.2. Profil Responden .....	56
4.3. Hasil Uji Instrumen .....	58
4.3.1 Hasil Uji Validitas .....	59
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
4.4. Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	61
4.4.1. Kategorisasi Data.....	61
4.4.2. Deskriptif Kategori Variabel Penelitian .....	63
4.5 Hasil Uji Hipotesis .....	64
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi .....	65
4.5.2 Uji t .....	66
4.6. Pembahasan .....	68
4.6.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Kepuasan Kerja .....	68
4.6.2 Pengaruh Kepuasan Kerja pada Keterikatan Karyawan .....	70
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>75</b>
5.1. Simpulan.....	75
5.2. Keterbatasan .....	75
5.3. Saran .....	76
5.3.1. Saran untuk Bank Sakura.....	76
5.3.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Data Ketenagakerjaan Bank Sakura per 31 Januari 2018.....	51
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran Kuesioner .....	55
Tabel 4. 2 Profil Responden.....	57
Tabel 4. 3 Narasumber Wawancara .....	58
Tabel 4. 4 Ringkasan Indikator Penelitian dari Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 4. 6 Kategori dan Interval .....	62
Tabel 4. 7 Kategori dan Interval Penelitian .....	62
Tabel 4. 8 Kategori Variabel Penelitian Kecerdasan Emosional .....	63
Tabel 4. 9 Kategori Variabel Penelitian Kepuasan Kerja .....	63
Tabel 4. 10 Kategori Variabel Penelitian Keterikatan Karyawan.....	64
Tabel 4. 11 Koefisien Determinasi Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Kepuasan Kerja .....	65
Tabel 4. 12 Koefisien Determinasi Pengaruh Kepuasan Kerja pada Keterikatan Karyawan .....	66
Tabel 4. 13 Uji Hipotesis Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Kepuasan Kerja.....	67
Tabel 4. 14 Uji Hipotesis Pengaruh Kepuasan Kerja pada Keterikatan Karyawan .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 2 Profil Responden .....	92
Lampiran 3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	94
Lampiran 4 Uji Statistik Deskriptif Variabel .....	96
Lampiran 5 Uji Analisis Jalur .....	98