

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Intisari.....	xvii
Abstract.....	xviii
BAB I – PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah	8
1.3.Batasan Penelitian	8
1.4.Tujuan Penelitian	9
1.5.Manfaat Penelitian	10
BAB. II – TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Loyalitas Karyawan	11
2.1.1 Pengertian Loyalitas Karyawan	11
2.1.2 Faktor-Faktor Penyebab Mempengaruhi Loyalitas.....	14
2.1.3 Dimensi Loyalitas	17
2.1.4 Ringkasan Loyalitas Karyawan.....	19

2.2 Iklim Organisasi (<i>Organization Climate</i>)	20
2.2.1 Pengertian Iklim Organisasi	20
2.2.2 Model Iklim Organisasi.....	22
2.2.3 Dimensi Iklim Organisasi	31
2.2.4 Ringkasan Iklim Organisasi.....	33
2.3 Kepemimpinan (<i>Leadership</i>)	34
2.3.1 Fungsi Kepemimpinan	35
2.3.2 Teori Kepemimpinan	37
2.3.3 Pengertian Model Kepemimpinan <i>Leader-Member Exchange (LMX)</i>	38
2.3.4 Teori Mendasari Model Kepemimpinan <i>LMX</i>	41
2.3.5 Jenis Model Kepemimpinan <i>Leader-Member Exchange (LMX)</i>	43
2.3.6 Dimensi-Dimensi Model Kepemimpinan <i>Leader-Member Exchange (LMX)</i>	45
2.3.7 Ringkasan Model Kepemimpinan <i>Leader-Member Exchange (LMX)</i>	46
2.4 Pengaruh Iklim Organisasi dan Loyalitas Karyawan.....	47
2.5 Pengaruh Model Kepemimpinan <i>Leade-Member Exchange (LMX)</i> dan Loyalitas Karyawan.....	49
2.7 Kerangka Pemikiran.....	51
2.8 Hipotesis.....	54
BAB. III - METODOLOGI PENELITIAN.....	55
3.1 Lokasi Penelitian.....	55
3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	56
3.3.1 Variabel Dependen.....	57
3.3.2 Variabel Indenpenden	59
3.3 Instrumen Penelitian.....	65

3.4 Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel	67
3.4.1 Populasi	67
3.4.2 Sampel	67
3.5 Sumber Data	68
3.6 Teknik Pengumpulan Data	69
3.7 Validitas dan Realibilitas	70
3.7.1 Validitas	70
3.7.2 Reliabilitas	71
3.8 Metode Analisis Data Kuantitatif	71
3.8.1 Uji Korelasi	71
3.8.2. Analisis Linear Berganda	72
3.8.3 Pengujian Hipotesis	73
3.8.3.1 Uji F	73
3.8.3.2 Uji T	74
3.8.4 Koefisien Determinasi (R^2)	74
3.8.5 Uji Multikolinearity	75
BAB. IV – GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA.....	76
4.1 Profil Perusahaan	76
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	76
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	79
4.1.3 Strategi dan Sasaran Perusahaan	80
4.1.4 Sumber Daya Manusia Perusahaan	81
4.1.5 Penilaian Prestasi Kerja	82
4.1.6 Pendidikan dan Pelatihan	83
4.1.7 Etika Bisnis PT. Telkom	84

4.1.8 Struktur Organisasi <i>Divisi Customer Care</i> PT. Telkom Yogyakarta.....	85
4.1.9 Deskripsi Jabatan	88
4.1.10 Strategi <i>Divisi Customer Care</i> PT. Telkom Yogyakarta	90
4.2 Karakteristik Responden	91
4.3 Validitas dan Reliabilitas	97
4.3.1 Uji Validitas	97
4.3.2 Uji Reliabilitas	100
4.4 Analisis Data Kuantitatif.....	102
4.4.1 Uji Korelasi	102
4.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	104
4.4.3 Pengujian Hipotesis	106
4.4.4 Uji F	107
4.4.5 Uji T	107
4.4.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	109
4.4.6 Uji Multikolinearity	109
4.5 Pembahasan	110
BAB. V- KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
5.1 Kesimpulan	112
5.2 Saran	114
Daftar Pustaka	115
Lampiran	120

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 Perbedaan iklim organisasi tertutup dan terbuka	23
Tabel 3.2 Model Kepemimpinan LMX	59
Tabel 3.3 Iklim Organisasi	63
Tabel 3.4 Model Kepemimpinan LMX	65
Tabel 3.5 Nilai Pilihan Jawaban.....	67
Tabel 4.6 Jumlah dan Persentase Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir pada Divisi Customer Service (DCS) PT. Telkom Yogyakarta....	82
Tabel 4.7 Distribusi responden menurut jenis kelamin.....	92
Tabel 4.8 Distribusi responden menurut kelompok umur.....	93
Tabel 4.9 Distribusi responden menurut kelompok lama bekerja.....	94
Tabel 4.10 Distribusi responden menurut kelompok pendidikan terakhir.....	95
Tabel 4.11 Distribusi responden menurut kelompok <i>Band Position</i>	96
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kuisisioner variabel Dependen Loyalitas Karyawan	98
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Variabel Independen Iklim Organisasi (X ₁).....	99
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Variabel Bebas Model Kepemimpinan <i>Leader-Member Exchange (LMX) (X2)</i>	100
Tabel 4.15 Tingkat reliabilitas masing-masing variabel	101
Tabel 4.16 Hasil pengujian hubungan iklim organisasi (X1) dan Model Kepemimpinan <i>LMX (X2)</i> terhadap Loyalitas Karyawan (Y).....	103
Tabel 4.17 Model regresi Iklim Organisasi (X1) dan Model Kepemimpinan <i>LMX (Leader-Member Exchange) (X2)</i>	105

Tabel 4.18 Pengaruh iklim organisasi dan model kepemimpinan LMX secara parsial terhadap loyalitas karyawan	108
Tabel 4.19 Tingkat Multikolinearity pada Masing-Masing Variabel Independen.	109

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Inisial Model Konseptual	29
Gambar 2.2 Kepemimpinan dan manajemen yang baik dalam membangun iklim organisasi	30
Gambar 2.3 Model Kepemimpinan Pembuatan Peran	44
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	51
Gambar 4.5 Struktur Orgsnisasi Divisi Consumer Service PT. Telkom Yogyakarta	87

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1. : a. Instrumen Penelitian dan Kuesioner	122
b. Daftar Pertanyaan Penelitian	123
b. Karakteristik Responden	126
Lampiran 2. : Hasil Kuesioner	131
a. Item Loyalitas Karyawan	132
b. Item Iklim Organisasi	134
c. Item <i>Leader-Member Exchange (LMX)</i>	136
Lampiran 3 : Uji Validitas dan Reliabelitas	138
a. Uji Validitas dan Reliabelitas Loyalitas Karyawan	139
b. Uji Reliabelitas dan Reliabelitas Iklim Organisasi	140
c. Uji Reliabelitas dan Reliabelitas LMX	141
Lampiran 4.: Analisis Korelasi dan Analisis Regresi Linear Berganda.....	142
a. Analisis Korelasi	143
b. Analisis Regresi Linear Berganda.....	144
Lampiran 5 : Pesan singkat	145